

Mari Kämäräinen

PÄIVITTÄISTAVARAKAUPAN TEHTÄVIEN HALLINTA JA  
KEHITTÄMINEN

Tietotekniikan koulutusohjelma  
2017

Kämäräinen, Mari  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Tietotekniikan koulutusohjelma  
Joulukuu 2017  
Sivumäärä:48  
Liitteitä:0

Asiasanat: ajanhallinta, asiakaspalvelu, sähköinen aineisto, laskutus

---

Opinnäytetyössä kehitettiin päivittäistavarakaupan tehtävien kokonaisuuksien ja niihin liittyvien aikataulutusten laatimista ja määrittelyä.

Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjaopinnäytetyönä, joka muodostuu päivittäin ja viikoittain toistuvien työtehtävien kuvaamisesta sekä viikoittaisesta tehtävien analyysistä. Viikkoanalyysissä pohditaan viikon aikana vastaan tulleita ongelmia ja kehityskohteita. Viikkoanalyyseistä tehtiin yhteenveto ja kehitettiin toimintaa kokonaisuutena sekä laadittiin kehitysehdotukset.

Kirjoittaja työskentelee keskikokoisessa päivittäistavarakaupassa jossa myydään elintarvikkeita ja päivittäistavaroita. Työtehtävät koostuvat enimmäkseen konttoristien, myyjän ja esimiehen tehtävistä.

Työn tavoitteena oli tehostaa päivittäisten rutiinien suorittamista järjestelemällä työkokonaisuuksia uudelleen sekä hyödyntämällä saatavilla olevia työkaluja ja menetelmiä.

Opinnäytteen tuloksena löydettiin olemassa olevia työkaluja kaupan rutiinitöiden tehostamiseen sekä kehitysajatuksia kaupassa käytettävän paperin määrän vähentämiseksi.

# THE TASK AND TIME MANAGEMENT AND DEVELOPING IN A GROCERY STORE

Kämäräinen, Mari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in information technology

December 2017

Number of pages: 48

Appendices: 0

Keywords: time management, customer service, billing, electronic material

---

This thesis was carried out as a journal that consists of daily and weekly descriptions of the day-to-day operations of a manager in a grocery store. After each week there is an analysis that addresses the challenges and improvement possibilities that surfaced during the week. From these analysis a summary was composed and the possible improvement suggestions listed.

The day-to-day tasks consist of the assignments of a manager, office worker and a salesperson.

The goals of this thesis was to optimize the many recurring tasks that take place in the workplace by utilizing existing technology and methods.

As a result of the study existing software was discovered that can be used to further advance the methods used for routine tasks. There were also some ideas how to reduce the usage of paper and the build up of unnecessary paper waste.

.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS.....	7
2.1	Oman työn analyysi .....	7
2.2	Sidosryhmät työpaikalla.....	8
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla .....	9
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI.....	9
3.1	Viikko 13.....	9
3.1.1	Mietteitä seurantaviikosta 1 .....	18
3.2	Viikko 14.....	20
3.2.1	Mietteitä seurantaviikosta 2.....	25
3.3	Viikko 15.....	29
3.3.1	Mietteitä seurantaviikosta 3.....	30
3.4	Viikko 16.....	32
3.4.1	Mietteitä seurantaviikosta 4.....	35
4	POHDINTA JA PÄÄTELMÄT .....	41
	LÄHTEET .....	47
	LIITTEET	

### Keskeiset Käsitteet:

Tietokantapalvelin (DS1)	Järjestelmän tärkein tietokone. Se sisältää myymälän tietokannat sekä suurimman osan käyttäjälle näkymättömistä sovellusohjelmista, jotka palvelevat käyttäjää erilaisten rutiinien hoidossa.
Tuloutus	Tavaran vastaanotto. Ulkopuolisen toimittajan tuotteiden ja niiden saldojen lisääminen kaupan järjestelmään
Aikajana	Työvuorosuunnitteluohjelma
Asiakasportaaali	Palveluntarjoajan verkkopalvelu
Tilitysraportti	Raportti joka näyttää jokaisen töissä olleen myyjän kassasta vedettyjen myyntien määrät maksutapoihin jaoteltuna.
Käsipääte/sympis	Tietojenkeruuseen ja logistiikkaan soveltuva kannettava käsipääte
Tarvesuunnittelu	järjestelmä, johon kaikille myymälän tuotteille on asetettu minimivarasto
Minimivarasto	Hyllyssä olevan tuotteen minimilukumäärä kun uuden myyntierän on määrä saapua myymälään
Kassakuormitusraportti	Raportti jolla on eritelty kassoista läpi vedettyjen asiakkaiden ja myyntien määrä kellonaikojen mukaisessa järjestyksessä. Työvuorosuunnittelun työkalu.

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä seurataan päivittäistavarakaupan kassaesimiehen/konttoristin töitä ja työskentelytapoja K-supermarketin toimistossa ja kaupan yleisissä töissä. Työ toteutetaan päiväkirjamerkintöinä ja viikkoanalyysinä noin kuukauden mittaiselta ajanjaksolta keväällä 2016. Lisäksi työssä otetaan huomioon syksyllä 2016 tehdyn myymälä uudistuksen tuomia vaikutuksia myymälän päivittäiseen rutiinityöskentelyyn. Myymälän osastoilla työskentelyä käsitellään hyvin pintapuolisesti jos ollenkaan, ettei käsiteltävästä alueesta tule liian laajaa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään enimmäkseen kassajärjestelmän sovelluksiin ja konttoristin moniin tehtäviin. Työn tavoitteena on tehostaa päivittäisten töiden suorittamista, jotta myymälän juoksevien asioiden hoitamiseen jäisi enemmän aikaa. Myymälällä on käytettävissään useita ohjelmistoja joiden hyödyt ovat ehkä jääneet huomaamatta koska omien menetelmien kehittämiseen ei ole kiinnitetty huomiota.

Lisäksi työssä kartoitetaan ketjun kassajärjestelmän ohjelmistopäivityksen tuomia mahdollisuuksia ja myymälätekniikan uusia innovaatioita.

Opinnäytteen tuloksena tavoitellaan jo helposti käytettävissä olevien kaupanjärjestelmien ominaisuuksien ja sovelluksien valjastamista hyötykäyttöön jotta myymälän päivittäistä työskentelyä saadaan tehokkaampaan suuntaan ja asiakaspalvelun laatu parantuu.

## 2 LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS

### 2.1 Oman työn analyysi

Oma työni koostuu monista osa-alueista. Työtehtävät vaihtelevat päivittäin mutta viikko ja kuukausitasolla ovat kuitenkin aina samat. Jo ennen konttoriin siirtymistäni olin päässyt tekemään lähes kaikkia myymälän töitä kassahommista lihan leikkukseen ja osaston tuuraamiseen asti. Ylennykseni konttoristiksi ja kassaesimieheksi tuntui varsin luonnollisesta siirtymältä edellisen konttoristin lopetettua.

Konttoristin töihin kuuluu rahaliikenteen hoitaminen joka pitää sisällään myynnistä kertyneen käteisen käsittelyn, kaupan vaihtorahamäärien hoitamisen, laskutukseen liittyvät asiat ja kirjanpitäjän kuukausittaisten materiaalien toimittamisen.

Kassaesimiehen rooliin lukisin uusien työntekijöiden kassatyöhön perehdyttämisen ja yleisen opastuksen, aktiivisen toiminnan tarkkailun ja virheikäyttäytymiseen puuttamisen, työvuorojen korjaukset ja yhteistyön palkanlaskennan kanssa.

Tehtävänäni on myös huolehtia Tupakka- ja lehtiosastoista sekä hoitaa kaikki vastaan tulevat ongelmatilanteet myymälää tai kalustoa koskien. Käyn myös tarvittaessa neuvomassa hieman vähemmän tietokoneita käyttäneitä työntekijöitä kun heillä ilmenee jokin ongelmia kaupan järjestelmiä käyttäessä. Olen myös vastuussa opetuskeittiön tilausten vastaanottamisesta ja tilattujen tuotteiden keräämisestä kuljetusta varten.

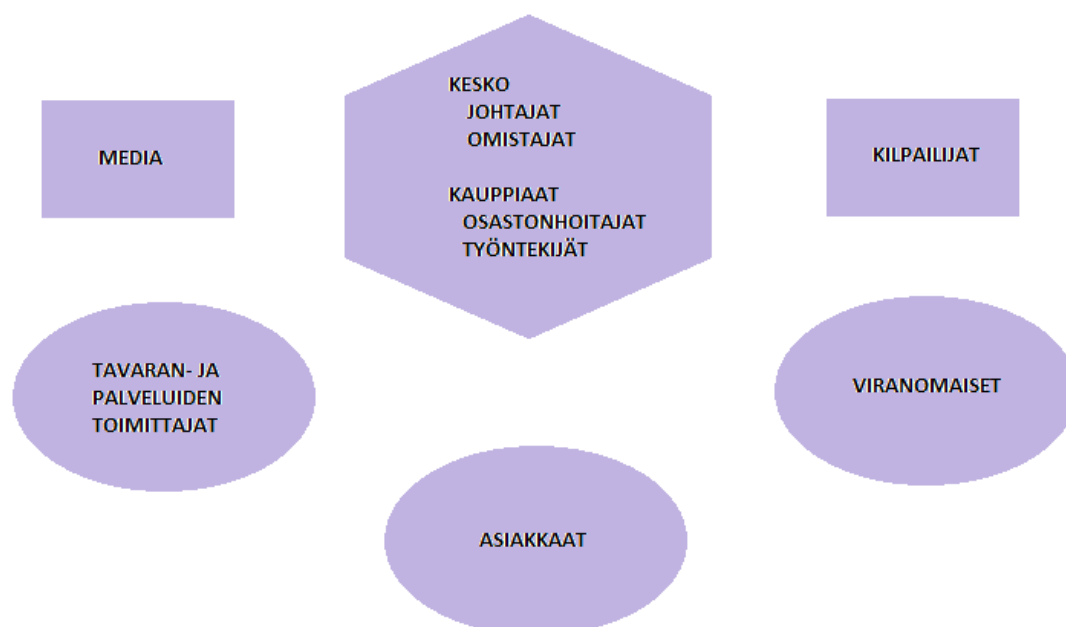
Asiakkaan näkökulmasta olen asiakaspalvelija ja ennen kaikkea myyjä. Oma asiantuntemukseni keskittyy nykyään lähinnä kassaohjelman käyttöön sekä hoitamiini tuoteryhmiin ja myymälän ongelmanratkottamiseen. Nämä asiat eivät kuitenkaan ole niitä jotka asiakkaalle tulevat mieleen kun he näkevät myyjän. Kysymykset liittyvät yleensä tuotteisiin tai voimassaoleviin tarjouksiin. Harmillisen usein en itsekään ole ajantasalla tarjousten suhteen vaikka olisinkin toimittanut muille kassamyyjille kopiot voimassaolevista tarjouksista. Velvollisuuteni on myös mennä purkamaan jonoa kassalle jos sinne sellainen muodostuu. Työtehtäviä pitää

priorisoida lennossa ja työaika tuntuukin kuluvan tehtävästä toiseen sinkoilussa, enkä enää välttämättä muista mitä piti tehdä seuraavaksi.

## 2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Myymälä on jaettu osastoihin tuoteryhmittäin ja kullekin osastolle on määrätty hoitaja. Osastonhoitajat ja tavarantoimittajat ovatkin tekemisissä keskenään päivittäin. Kesko ja muut tavarantoimittajat toimittavat myymälään tavaraa ja osastonhoitajat purkavat tavarat osastoilleen sekä huolehtivat ja tuotteiden asianmukaisesta säilytyksestä ja myyntikunnosta. Alan viranomaiset valvovat kauppojen omavalvonnan toteutumista ja että asianmukaiset luvat ovat voimassa. (Päivittäistavarakaupan www-sivut 2017)

Asiakas on lopulta se sidosryhmä, joka kantaa rahaa yritykseen. Yritys voi neuvotella parhaat sopimukset toimittajien kanssa tai laatia markkinoittisuunnitelmia joilla houkutellaan asiakkaita mutta kilpailu on kovaa ja asiakas päättää itse mihin rahansa kantaa.



Kuva 1 - Yrityksen sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät



## 2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Osastonhoitajien välinen vuorovaikutus on jäänyt vähäiseksi ja on lähes aina naamatusten keskustelua koska kaikki osastonhoitajat ovat samaan aikaan töissä. Informaation jakaminen iltavuorolaisille jää hyvin puutteelliseksi, koska keskustelua käydään lähinnä viestilapuilla joita valtaosa ei huomaa. Tästä voi seurata suuriakin puutteita myymälän hoidossa.

K-supermarket ketju on osa Keskoa ja käytössä on intranet ketjunetti johon tulee tietoa tulevista kampanjoista ja mahdollisista takaisinvedoista. Ketjunetti on vähän kuin valtava sähköinen ilmoitustaulu joka sisältää uskomattoman määrän erilaisia ohjeita ja muita dokumentteja. Osastonhoitajille on järjestetty omat tunnuksensa ketjunettiin mutta kaikki eivät niitä silti käytä.

Kassamyymä saattaa pahimmassa tapauksessa olla ainut henkilökunnan jäsen jonka asiakas kohtaa koko kauppareissunsa aikana. Siksi olisikin ensiarvoisen tärkeää, että myyjä ja asiakkaan vuorovaikutus olisi onnistunutta pelkän teknisen suorittamisen sjaan. Jos asiakaskokemus on huono niin asiakas saattaa äänestää jaloillaan ja siirtyä kilpailevan yrityksen asiakkaaksi.

Esimiehen ja työntekijän keskinäisellä vuorovaikutuksella työntekijät pidetään motivoituneena ja työtavat mielekkäinä.

Muu sidosryhmien välinen viestintä tapahtuukin joko sähköpostilla tai puhelimella.

## 3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

### 3.1 Viikko 13

Viimeaikaisista säästötoimenpiteistä johtuvista työvuorojen muutoksista ja yhdistelystä tavoitteenani onkin löytää uusi työrytmi jonka avulla saisin välttämättömät työt

tehtyä ilman merkittäviä ylitöitä ja lopulta täysin työajan puitteissa. Eri viikonpäiville on jaettu erilaisia tehtäviä normaalien päivittäisten tehtävien lisäksi joten vaihtelevuutta on runsaasti, joskin vaihtelut ja tehtävät ovat täysin samat joka viikko.

Tiistai oli melko normaali työpäivä pääsiäisestä huolimatta, töissä oli normaali määrä kassatyöntekijöitä. Oma kassatyöhön osallistumiseni rajoittuu tauotuksiin ja jonojen purkamiseen. Loppu aika jaetaan kiinteille töille ja juokseville asioille.

Aamu alkaa tilitysraportin tulostamisella sekä kassakuormitusraportin kansioinnilla. Kone tulostaa kassakuormitusraportin koneelta automaattisesti joka aamu. Laitan tilitysraportin pöydälle odottamaan myöhempää ajankohtaa ja lasken kassojen vaihtopohjan selvittääkseni ovatko viikonlopun rahanvaihdot tehty oikein. Laitan vaihtopohjan alkuperäiseen kuntoonsa päivän vaihtoja varten ja teen itselleni tauotuslipaan valmiiksi, että siirtyminen tauotusten ja muiden työtehtävien välillä kävisi kivuttomasti kun se hetki koittaisi.

Pääsiäinen aiheuttaa poikkeuksia tähänkin viikkoon. Koska maanantainakin oli arkipyhä, kävin viikonloppuna laskemassa kassalippaita hiukan ennakoon. Kauppahan oli nyt koko pääsiäisen auki ja tyhjät lippaat eivät olisi millään riittäneet koko ajalle. Koska rahakuljetuksia noudetaan enää maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin niin poikkeuksellisesti en aloitakaan työskentelyäni myyntien laskemisella. Tänään tiistaina on aikataulullisesti tärkeämpiä tehtäviä kuten opetuskeittiön tilausten kerääminen ennen klo 11:00. Toimituksen pitää olla perillä vasta klo 12 mutta klo 11 eteenpäin aikataulussa on oma ruokatauko ja kassojen tauotukset joiden jälkeen kello on jo reilusti yli klo 12.

Normaalisti maanantaina olisi tullut tupakkakuorma mutta koska nyt on tiistai niin pitää täyttää tupakkakone ja neuvonnan hylly niistä mitä varastoon on jäänyt. Tavaraa oli niin vähän, että koneen ja hyllyjen täyttöön ei mennyt aikaa kuin vajaa puoli tuntia. Ennusteperusteinen tilausjärjestelmä ei tietenkään ole osannut ennustaa menekkiä oikein koska pääsiäisen ajankohta vaihtelee joka vuosi ja koska kaupat ovat olleet yleensä kiinni pyhinä.

Pullonpalautusautomaatin hälytys vaatii huomiota ja harhauttaa minut suunnittele-maltani polulta. Kyseessä ei onneksi ollut mitään erikoista kuten toissa viikolla kun kone oli remontissa koko viikonlopun ja varasto alkoi täyttyä asiakkaiden palautta-mista pulloista ja tölkeistä. Siitähän seurasi valtavasti ylimääräistä työtä ja vaivaa.

Keräsin opetuskeittiön kuormat 1-3 opettajalle käyden välillä tauolla ja tauottamassa ja miehittämässä kassaa kun kassoille muodostui jonoa. Kun toinen kassa saapui töi-hin klo 10, sain kerättyä kuormat loppuun. Maksoin myymälän erääntyvät laskut ja tulostin tiliotteen odottamaan kansiointia ja aloitin vihdoinkin viikonlopun kassalip-paiden laskemisen. Tätäki piti jaksottaa koska minun piti taas mennä tauottamaan kassoja.

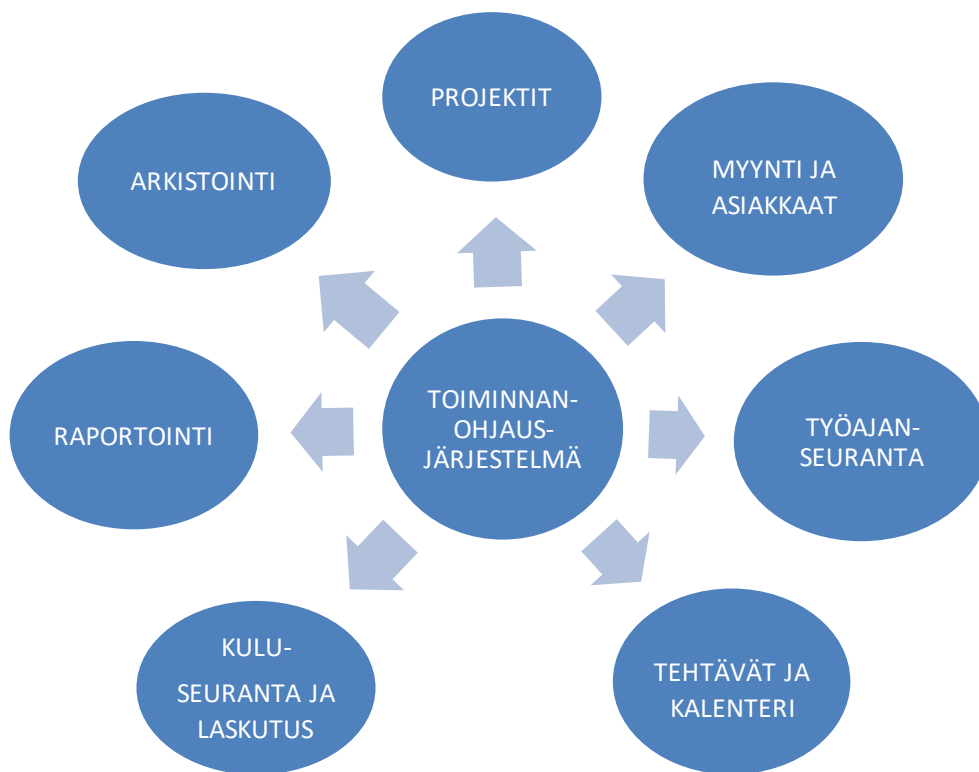
Lisäksi tänään tuli vielä vuoronmuutoksia loppuviikolle.

Kirjanpitäjä pyysi lisätietoja kahdesta laskusta joista ei ibankigissa ollut tarpeeksi tarkkoja tietoja ja sain myös sähköpostia yhdeltä opetuskeittiön opettajista, että olin kerännyt liikaa broilerinsuikaleita hänen tilaukseensa.

Poikkeuksellisen viikon poikkeusaikataulu oli tehnyt tepposet enkä ollut pystynyt keskittymään tehtäviini riittävän hyvin. Pitihän nämä asiat selvittää. Kirjanpitäjälle sain nopeasti katsottua toisesta laskusta hänen pyytämänsä tiedot mutta toinen mak-su/lasku ei löytynytkään yhtä helposti. Kysyin kirjanpitäjältä lisätietoja laskusta säh-köpostitse. Opetuskeittiön broileriongelmaakin saatiin selvitettyä. Olin kysynyt kaup-piaalta, että voisiko joku käydä hakemassa ylimääräiset broilerit takaisin mutta hän totesi, ettei aio näin pienen asian takia lähteä. Opetuskeittiö sai pitää ylimääräiset broilerit veloituksetta. Tein tarvittavat korjaukset laskutustilille vielä saman päivän aikana.

Keskiviikko aamun tekeminen alkaa jälleen tilitysraportin tulostamisella jonka jäl-keen aloitan alasajon sammuttamalla DS1 tietokantapalvelimen hetkeksi. Tässä vä-lissä lasken vaihtopohjan ja kun alan kasaamaan vaihtopohjaa alkuperäiseen muo-toonsa, laitan palvelimen käynnistymään. Palvelimen käynnistyttyä kokonaan, otan käyttööni yhden kaupan käsipäätteistä jolla aion suorittaa tupakkakuorman tarkastuk-sen. Ennen kuin menen tarkastamaan tupakkakuormaa, alasajan (sammutan) kaikki kassakoneet. Koneiden ei tarvitse olla virrattomina kuin yhden minuutin mutta annan niiden olla suljettuna kunnes saan tupakkakuorman tarkastettua. Syötän käsipäätte-

seen toimituspäivän ja skannaan tupakkakuorman myyntierittäin. Myöhemmin pitäisi muistaa katsoa SAPista oliko kuormassa puutteita tai muita virheitä.



**Kuva 2 – Toiminnanohjausjärjestelmän osa-alueet (Aalto, Peltomäki & Westermarck 2007)**

SAP-toiminnanohjausjärjestelmä on kaikkein tärkein työkalu myymälän monien osasten hallinnassa. Järjestelmä pitää kirjaa myymälän kaikista tuotteista, tuotteiden saldoista ja tuotetiedoista. Järjestelmän kautta tilattujen tuotteiden laskutus tapahtuu myös automaattisesti sähköisesti.

Palatessani takaisin kassoille tupakkakuorman kanssa, käynnistän kassat uudelleen ja täytän tupakkakoneen. Tänään tuli todella iso tupakkakuorma mutta tarvekin on suuri koska pääsiäisen jäljiltä hyllyt huutavat tyhjyyttään. Pelaan itselleni lisää tehokasta työaikaa delegoimalla neuvonnan hyllyn täyttämisen aamuneuvonnan kassahenkilölle. Aamuisin on vähänlaisesti asiakkaita joten tupakkahyllyn täyttäminen tuo mukavaa puhdetta hiljaisuuteen.

Aamu jatkuu pakollisilla työtehtävillä, edellisen päivän myyntien laskemisella. Yhdestä lippaasta näyttäisi taas puuttuvan rahaa vielä pöydälle jääneiden kassapohjien tarkastuksenkin jälkeen. On myös mahdollista, että kassapohjia tehdessä on tapahtu-

nut virhe. Onneksi seuraavaksi tehtävälisalla onkin kassakaapin inventointi. Tässä kohtaa selviää, onko kassasta puuttuva raha sittenkin jäänyt kassakaappiin. Saan myös kartoitettua samalla rahatilaustarpeen.

Koska minua tullaan yleensä keskeyttämään tuon tuostakin, olen jakanut kassakaapin inventoinnin pienempiin kokonaisuuksiin. Olen tehnyt inventointipohjalomakkeen johon olen eritellyt omat osionsa irtokolikoille, irtoseteleille, kolikkopusseille/pötköille, setelinipuille ja valmiille kassapohjille joiden arvo on 500€/kpl. Lisäksi lomakkeelta löytyy paikka vaihtopohjan arvolle sekä mahdollisesti kaapissa tilittämättä oleville RAY- pelikoneiden rahoille. Ennen kuin kehitin itselleni tämän työkalun, oli kassakaapin laskeminen pitkälti muistin ja tyhjän paperin varassa.

Arvokuljetus firman vaihtamisen myötä rahatilausten teko on hieman helpottunut koska nyt sen voi tehdä verkossa palveluntarjoajan asiakasportaalissa. Ennen vaihdosta tilaukset piti faksata kaksi arkipäivää ennen toivottua toimituspäivää. Faksin rikkouduttua olin yhteydessä silloiseen arvokuljetus palveluiden tarjoajaan ja sain heiltä sähköisessä muodossa olevan rahatilauslomakkeen sähköpostilla lähetettäväksi. Tämä jo oli mielestäni luksusta verrattuna entiseen.

Maksoin myymälän erääntyvät laskut ja tulostin edellisen päivän tiliotteet ja viitesiertotiedot myöhempää kansiointia varten.

Kun olin jo kerran istahtanut tietokoneelle, niin tilasin palkanlaskennasta uudelle työntekijälle feenix id-numeron työvuorosuunnitteluohjelmaa varten. Tarkastin ketjunetistä seuraavan tupakkakuorman tilausehdotuksen ja tein siihen pieniä muutoksia. Ajatus katkesi kun työkaveri tuli kyselemään joskos tietäisin miksi hänen ketjunetti-tunnuksensa eivät enää toimineet. Epäilin syyksi liian usein väärin laitettua salasanaa ja laitoin Keskon it-klinikalle salasanan resetointipyynnön.

Ennen omaa kahvitaukoani kävin hakemassa neuvonnasta tupakkakärryn mukaani ja kävin viemässä sen takaisin varastoon. Seuraavaksi oli vuorossa yllättävän rentouttava kassatyöskentelyä ja lehtikuorman hyllytystä. Lehtien hyllytys keskeytyi hetkeksi kun minulle tultiin kertomaan hedelmä- ja vihannesosastolla levinneestä pensasmustikkarasiasta.

Kun toinen kassahenkilö tuli töihin, palasin toimiston puolelle. Tilasin SAPista joitakin savukelaatuja joita ei ollut ollut ehdotuksessa ja aloin keräämään yhteen palkanlaskentaan lähetettävää materiaalia mm. tiedot uusista työntekijöistä, verokortteja, lääkärintodistuksia ja tieto muuttuneista osoitteista yms. Olin myös suunnitellut naputtelevani seniori aterian “mummolaskua” tässä välissä mutta enpä sitten ehtinytkään kun ruokatauko ja tauotukset puski taas päälle.

Tauotusten jälkeen näytti vielä olevan hieman tehokasta työaikaa ennen kuin seniori aterian kuormat olivat valmiita kassaan skannattavaksi. Sähköpostista löytyi yksi opetuskeittiön tilaus ensiviikoksi jonka tulostin odottamaan lisäkäsittelyä. Avasin kaupalle tulleen postin ja etsin tulleeisiin laskuihin kuormakirjat ja kansioin laskut eräpäivien mukaiseen järjestykseen “maksamattomat laskut” kansioon. Joku oli tuonut tietokonepöydälle hammasharjan, josta puuttui hinta. Tuote- sovelluksen mukaan tuotteesta puuttui myös ostohinta niinpä kävin etsimässä SAPista tuotteen tiedot. Seniori aterian keräilijät eivät olleet vielä valmiita joten päätin vielä päivittää tulokortin ja korjata edellisen viikon tunnit työvuorosuunnitteluohjelmaan. Yleensä pyrkisin tekemään korjauksen maanantaina, jotta tuntitiedot siirtyisivät automaattisesti tulokortille mutta nyt en ollut maanantaina töissä koska oli pääsiäinen.

Seniori aterian kauppakassiasiakkaiden ostosten käsittelyyn menee nykyään n. 30 minuuttia. Keräilijät lastaavat ostokset kassahihnalle asiakkaittain, minä skannaan ne kassasta ja niittaan kuitin kiinni asiakkaan tilauslomakkeeseen. Lisäksi otan koneesta ulos kuittikopion jotka kerään yhteen nippuun, niittaan ne lopuksi yhteen ja annan keräilijöille mukaan laskutusta varten. Itse katson kuitit kassajärjestelmästä päivä kerrallaan kun puolestani laskutan Seniori ateriala.

Mieleeni palasi kirjanpitäjän viesti niistä parista laskusta/maksusta joista hän halusi lisätietoja. Olin yrittänyt miettiä mikä “muu maksu” voisi edes olla. Kirjanpitäjä tosiaan kertoi, että se oli tehty kassajärjestelmän kautta ja muistin, että eräs kassahenkilö oli kassajärjestelmän päivityksen jälkeen löytänyt maksutavoista “muun maksutavan” johon hän oli kerran rekisteröinyt maksusitoumuksella tehdyt ostokset. Etsin kuitin kassajärjestelmästä myyjänumeron ja päivämäärän avulla varmistaakseni päätelmäni oikeaksi ja ilmoitin kirjanpitäjälle tyytyväisenä hänen haluamansa tiedot.

Perustehtävät: Vaihtopohja, myynnit, tauotukset, lehdet, laskut

Torstainakin valtaosa päivästä menee kassalla joten aamun tunneista on otettava kaikki irti ja jätettävä kaikki tarpeeton papereiden siirtely jollekin toiselle päivälle. Tyhjensin tarkistetuille kuormakirjoille tarkoitetun postilaatikon takavarastosta ja jätin sisällön odottelemaan lajittelua. Laitoin vaihtopohjan kuntoon ja nappasin RAY:n kansion, muutaman erivärisen peliautomaatteihin tarkoitetun kolikkopussin ja aiemmin viikolla tulleet loppuviikon tarjouslehtiset. Vien tarjouslehtiset kassoille ja asettelen yhden kaupan eteiseen näytille asiakkaita varten. Huomaan, että irtokarkit ovat taas tarjouksessa ja käyn vaihtamassa hinnan vaakaan koska tiedän, ettei osastonhoitaja ole tulossa töihin vielä muutama tuntiin. Otan RAY- kansiosta pelikoneiden avaimet ja tyhjennän koneet yksi kerrallaan ja merkkeään kansiin ylös pelikoneen laskurin lukeman. Jätän RAY-koneiden rahat odottelemaan laskemista ja siirryn laskemaan edellisen päivän kassalippaita. Myöhemmin lasken koneista ottamani rahat ja vertaan loppusummaa laskurin tämän ja viime viikon erotukseen. RAY saa automaattisesti tiedon koneiden rahastuksesta ja laskurien mukaan tilitettävästä summasta jonka he veloittavat seuraavan viikon aikana. Säilytän rahat kassakaapissa kunnes tilitys näkyy tiliotteella ja voin olla varma, että summat pitävät paikkansa.

Kun myynti on tilitetty ja rahat siirretty kassakaappiin odottamaan kuljetusta, maksan nopeasti myymälän erääntyvät laskut. Tulostan tiliotteen ja viitesiertotiedot sikäli kun siellä näkyy maksuja. Tiliotteelle on kirjautunut edellisen viikon RAY rahojen veloitus. Summa on oikein joten voin lähettää vastaavan summan kassakaapista pankkiin. Tein vielä muutaman kassapohjan valmiiksi ennen kahvitaukoa.

Ennen päivän kassarupeamaa kävin vielä läpi seuraavan viikon opetuskeittiön tilauksia ja merkkasin tuotteet joita pitää mahdollisesti tilata lisää. Tulostin lehtipisteen extranetistä listan lehdistä joita he pyytävät palautukseen. Voin kerätä palautettavia lehtiä listan avulla kassatyön ohessa kun on hiukan hiljaisempia hetkiä.

Aamuneuvonnan tauotukseen ja omaan kassalle siirtymiseeni oli vielä aikaa joten naputtelin hetken seniori aterian kauppakassiasiakkaiden laskuerittelyä. Käytän kuukausittain laskutettavien ostosten erittelyn pohjana excel- tiedostoa jossa on kaikkien asiakkaiden nimet ja asiakasnumerot. Exceliin eritellään ostoksien verottomat hinnat ja verojen osuudet kuitti kerrallaan.

Tilaukset Huhtikuu 2016						Keräilyalennus					



Sitten olikin jo aika mennä tauottamaan aamuneuvonta ja aloittaa loppupäivän kestävä kassatyö. Kassatyön ohella hyllytin lehtikuorman ja keräsin palautukseen lähtevät pois hyllystä. Lisäksi hoidin pullonpalautuksen paluulogistiikkaa joka tässä tapauksessa tarkoittaa pullohuoneessa olevien pullojen ja pullojen/tölkkien myynnissä ja kuljetuksessa ja palautuksessa käytettävien kennojen ym. tarvikkeiden asianmukaista pakkaamista ja sujuvan pullonpalautuksen valmistelemista. Päällysteiden asianmukainen käsittely on jokaisen myyjän perustyötä.

“Paluulogistiikalla tarkoitetaan kaupalta tavarantoimittajille palautuvien kuljetusyksiköiden, panimopäällysteiden ja uusiokäytettävien materiaalien ohjaamista takaisin kiertoon toimitusten paluukuljetuksissa.” (Ruokakesko Oy 31.5.2017, 3).

Kuukauden ensimmäinen arkipäivä tietää aina kiirettä. Ennen kuin ehdin aloittaa aamun rutiinit, aamuvuoroon tullut kassaneiti pyysi toimintaohjeita siltä varalta, että aikaisemmin viikolla näpistyksestä kiinni jäänyt rouva tulisi kauppaan. Näin saattaisi hyvinkin käydä, sillä kuulemani mukaan rouvalle ei ollut kerrottu kovin selvästi, että moisesta toiminnasta tulee automaattisesti porttikielto. Rouva tupsahtikin myöhemmin savukeostoksille kun olin itse kassalla. Muistutin rouvaa porttikiellosta ja tieto otettiin vastaan hyvin rauhallisesti.

Toimiston puolella tulostin kassajärjestelmästä laskutusasiakkaiden erääntyneet laskut ja niiden lähetekohtaiset tiedot. Yhdistän lähetteet laskuihin ja postitan ne osoitteikkunallisissa kuorissa kun kiireellisemmät asiat on hoidettu.

Tarkistan tupakkakuorman, täytän tupakkakoneen ja jätän loput aamukassalle täytettäväksi. Lasken myynnit ripeästi, tilitän myynnit koneelle ja pakkaan rahat odottelemaan rahakuljetusmiestä. Lisään lähetettäviin rahoihin 75€ joka oli jäänyt puuttumaan aikaisemmasta tilityksestä. Siirrän ja niputan pöydälle jääneet kassapohjat kassakaappiin ja laitan viikonlopun kassapohjiin tulevat irtokolikot siistiin riviin odottelemaan. Muutan vielä maksettavaan palkkakauteen kuuluvat tuntimuutokset aikajanaan, luon tuntiaineiston ja lähetän sen sähköpostin liitteensä palkanlaskijalle ennen tauolle lähtöä.

Oman taukoni jälkeen päästän aamuvuorolaisen tauolle ja hoidan kassavelvollisuuksia kunnes seuraava kassa saapuu töihin klo 10.

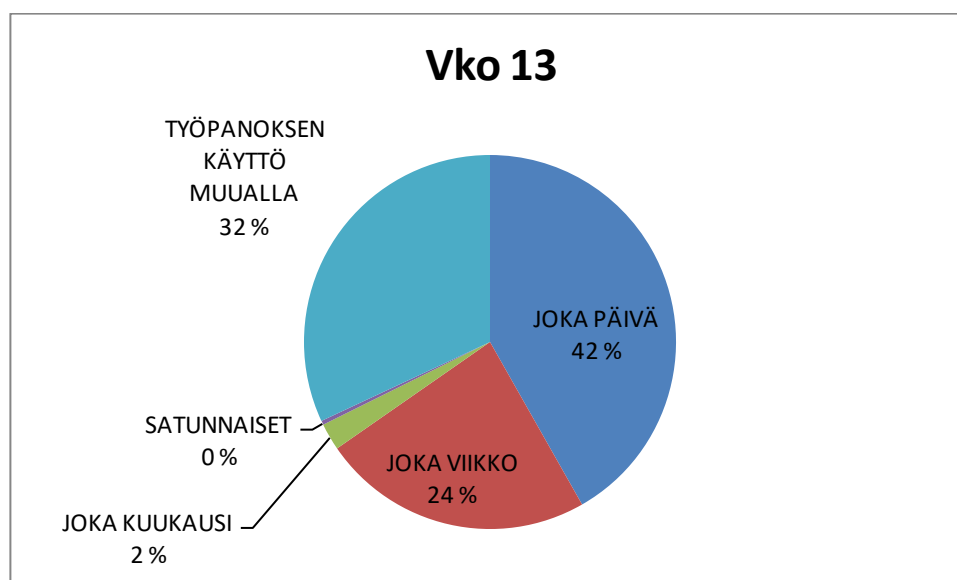
Käytettävissäni on täysi tunti ennen lounastaukoa ja seuraavaa tauotusrupeamaa, joten laitan aamulla tulostetut laskut kirjekuoriin, postimerkki ja kaupan leima päälle. Aikaa on vielä runsaasti ja ehdinkin hyvin tekemään Seniori Aterian kauppakassierittelyn loppuun. Tulostan itselleni erittelyn järjestettynä asiakasnumeroiden mukaan koska tilisaamiset raportilla asiakkaat ovat myös numerojärjestyksessä. Lisäsin asiakasnumerot pian konttoriin siirtymiseni jälkeen koska erittelyn tarkastaminen oli tarpeettoman työlästä kun erittely oli aakkosjärjestyksessä. Tilisaamiset raporttia ei pysty sorttaamaan aakkosjärjestykseen. Jos erittelystä löytyy poikkeavia loppusummia niin tarkistan ko. asiakkaan kuitit tarkkailunauhasta ja korjaan mahdollisesti väärin lyödyt summat erittelyyn. Mahdollisia syitä loppusummien eroille ovat väärin lyödyt summat, väärälle asiakkaalle lyödyt kuitit ja väärällä summalla kuitatut tilisuoritukset. Säilytän koneella kaikki kauppakassierittelyt joista voin tarvittaessa tarkistaa edellisen suorituksen summan. Kassajärjestelmän asiakas-sovelluksesta saan katsottua minkä summan olen oikeasti vähentänyt asiakkaalta. Vielä ennen kuin ehdin liivahtaa lounastauolle eräs työntekijä tuli kertomaan seuraavan viikon työvuorolistalla olevasta vuorosta jota hän ei pysty tekemään. Tällä kertaa vuoro-ongelmaan oli nopea ratkaisu sillä vuorolistaa ei ollut oikeastaan vielä nähnyt kukaan muu ja yhdellä täysipäiväisellä työntekijällä oli vajaat tunnit. Käyn laittamassa laskupinon kaupan pihalla olevaan postilaatikkoon ja menen nautiskelemaan lounastauostani.

Tauotusten jälkeen maksoin kaupan laskut ja tulostin edellisen päivän tiliotteen niin kuin joka päivä. Kävin läpi opetuskeittiön tilaukset, tilasin tuotteita joiden hyllysaatavuuden en uskonut riittävän pelkän automaattisen tilausjärjestelmän pohjalta. Tein vielä kassapohjia valmiiksi viikonlopun kassavuoroja varten ja lähdin ansaitulle vapaalle.

### 3.1.1 Mietteitä seurantaviikosta 1

Tällä viikolla kauppias oli selvästi ajatellut maksimoida tuottojaan ja/tai minimoida menojaan "Ei ne suuret tulot vaan ne pienet menot"-tyyppisellä ajattelulla. Karkeasti

arvioituna normaalista työajastani 32% oli suunniteltu kassatyöskentelyyn, Käytännössä tämä koostuu toisen osastonhoitajan kanssa jaetusta kokonaisesta kassavuorosta. Minä kiirehdin omat työni aamupäivällä niin valmiiksi kuin ehdin ja teen kassavuorosta alkupuoliskon kun taas toinen työntekijä hoitaa osastollaan tarvittavia asioita puolet päivästä ja jatkaa kassavuoron loppuun kun minun työaikani loppuu. Käytännössä tämä kuitenkin aiheutti ylityön tarvetta jos/kun en saanut kaikkea tehtyä aamupäivällä. On harmillista, että työpaikallani vallitsee tällainen täysin poikkeuksellinen kaaos juuri tämän opinnäytetyön seurantajakson aikana mutta pääsenpähän ainakin haastamaan itseni ja sopeutumiskyyni muuttuvissa olosuhteissa. Ajanhallinnalliset haasteet ohjaavat keskittymään oikeasti ensisijaisiin työtehtäviin. Toimistotyöntekijän ominaisuuksiin kuuluisikin sisältyä sopeutumiskyky muuttuvissa tilanteissa. (Aalto ym. 2007, 16)



**Kuva 4** Työtehtävien jakautuminen viikolla 13

Kauppojen aukioloaikojen vapauttaminen on lisännyt mukavasti asiakkaiden määrää ja siten myyntiä. Suurin osa kaupan valikoimasta on ennusteperusteisessa tarvesuunnittelussa (EPT) eli SAP:iin on määritelty kullekin tuotteelle ns. minimivaraston arvo joka ei saisi alittua. Järjestelmä pyrkii siihen, että uusi myyntierä toimitetaan myymälään viimeistään kun tuotetta on hyllyssä minimivaraston arvon verran. Ennusteperusteisen tilausjärjestelmän pitäisi myös käyttää tuotteen myyntihistoriatietoja hyväkseen tilausehdotuksia muodostaessaan. Pyhäpäivien myyntidataa ei tietenkään ole vielä olemassa koska aukiolot vapautettiin

vasta tämän vuoden alussa. Lisääntyneet työvuorot toivat mukanaan myös huolen kassatyöntekijöille tarkoitettujen tilityslippaiden riittävydestä. Ei varmastikaan ole kustannustehokasta tai edes kovin toivottavaa, että minä käyn aina arkipyhien sattuessa tekemässä työvuorolistojen ulkopuolista työtä.

Joustaminen on tärkeä ominaisuus sekä työnantajassa että työntekijässä etenkin kun etsitään uusia ratkaisuja töiden toteutuksiin. Ennen uusien menetelmien kokeilua olisi tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa kokeilujaksoista ja menetelmistä. (Lindström, Kandolin & Pahkin. 2014, 33)

Kaupan järjestelmistä saa ulos jos jonkinmoista raporttia ja dataa joten en ole kovin yllättynyt, että kauppakassiasiakkaiden laskuerittelyn oikeellisuuden tarkistuksessa käyttämäni tilisaamiset raportin saa kuin saakin tulostettua myös aakkosjärjestyksessä, se pitää vain osata hakea järjestelmistä. Raportti on ajastettu tulostumaan automaattisesti jokaisen kuukauden ensimmäisenä päivänä ja on vain aina ollut numerojärjestyksessä. Varmasti kaikilla aloilla esiintyy tällaista todeksi olettamista yrityksen työkalujen toiminnasta ja mahdollisuuksista kun todellisuudessa kyse onkin työkalujen käyttötaitojen riittämättömyydestä tai ns. hiljaisesta tietämättömyydestä. (Salmela. 2014, 20-21) Myös palkka-aineisto on ollut mahdollista siirtää itse työvuorosuunnitteluohjelman kautta sähköisesti jo luultavasti ohjelman käyttöönotosta asti. Tämäkin kävi ilmi vain palkanlaskijan aktiivisuuden ansiosta kun hän kysyi minulta miksen käytä ohjelman omaa siirtoa. Tähän asti olen muodostanut aineiston ohjelmalla, tallentanut tiedoston työasemalle ja lähettänyt tiedoston sähköpostin liitteenä palkanlaskentaan, kuten minua on opastettu tekemään aikanaan.

### 3.2 Viikko 14

Tällä viikolla työvuorolista on vielä edellistä viikkoa tiukempi. Tauotukseen ja kassatyöskentelyyn menee ma-ke 5 tuntia/päivä joka jättää konttoristin töihin ja muihin juokseviin hommiin vaivaiset kolme tuntia näinä päivinä. Onneksi tällä viikolla on koeviikko, eikä koululaisruuhkia synny.

Maanantiaamu alkoi rutiinilla. Vaihtopohjan laskemisella ja ”korjaamisilla” päivän vaihtotarpeisiin. Pohjasta näytti aluksi puuttuvan 5€ mutta kun tarkistin ns. täydet niput, huomasin, että joku olikin vain laittanut kuminauhan takasin jo avattuun nippuun. Uudelleenkäynnistin ensimmäisen käsipäätteen, koska se ei selvästikään oikein toiminut ja lähdin tarkistamaan tupakkakuormaa toisella laitteella. Kuorman tarkistuksen jälkeen täytin tupakkakoneen valmiiksi jätin loput tupakat odottamaan täyttöä neuvonnan pisteeseen. Tiukentuneet työajat aiheuttivat sen, että unohdin varata tuotteita sekä pohjustaa huomisia koulukuormia leipäosaston hoitajalle. Suoriuduin sentään asettamistani minimivaatimuksista saada kassapohjat ja rahatilaus tehtyä sekä viikonlopun myynnit tilitettyä ennen kuin rahakuljettaja saapui. Aikaa sain säästettyä delegoimalla tupakkakuorman purkua aamukassalle. Ylitöitä tuli tänään 1 tunti mutta edellisen viikon työtunnit piti saada korjattua ja merkattua tänään jotta ne siirtyvät oikein tulokortille jonka data päivittyy tiistaisin. Tämänkään unohtaminen ei olisi kummoinen ongelma, sillä työtunnit on helppo korjata tulokortille jälkikäteen. Tämä olisi kumminkin ylimääräinen työvaihe ja siten merkki tehottomuudesta.

Kuukausi vaihtui, niinpä myös plussatarjous-materiaali pitää vaihtaa. Osastonhoitajat hoitavat tietysti omat osastonsa mutta minulle jää vaihdettavaksi eteisen isot mainokset. Pienemmässä mittakaavassa tarjoukset vaihtuvat kaksi kertaa viikossa, joten niidenkin mainosten esille laitto on päätynyt minun hoidettavakseni. Kesko lähettää vähintään kerran kuussa ajankohtaista mainos- ja myymälämateriaalia myymälöihin. Olen kiinnittänyt huomiota tästä syntyvän paperiroskan määrään. Myymälässämme ei ole kovin montaa paikkaa julisteille joten kuukausimateriaalista menee karkeasti arvioituna n.70 prosenttia suoraan paperinkeräykseen.

Teollisen osaston hoitaja ei ollut heti aamulla paikalla niin irtokarkkien normaali hinnan ohjelmointi vaakaan kun viikonlopun tarjous oli ohi, jäi myös sille joka sen muisti hoitaa. Tälläkin kertaa se olin minä.

Myös tiistaina työaikani oli jaettu suurelta osin kassatyöhön. Aamun tunnit oli taas käytettävä tehokkaasti hyödyksi. Edellisen päivän myyntejä laskiessani huomasin aamuveikkauksen lippaasta puuttuvat 50€. Kävin tarkistamassa kassalaatikon alusen, koska sinne saattaa toisinaan luiskahtaa seteleitä mutta se oli tyhjä. Jatkoin lippaiden

laskemista ja iltaveikkauksen lippaasta löytyikin 50€ ylimääräistä. Ilmeisesti seteli oli luiskahtanut kelkan alle mutta se oli huomattu vasta illalla ja kerätty talteen “väärään” kassaan.

Kun kävin tekemässä tilityksen koneelle, huomasin tilityksestä puuttuvan vielä 50€. Setelilaskuri on ollut rikki yli vuoden, niinpä olen laskenut kaikki setelit käsin. Käsin laskeminen on paljon hitaampaa ja tarkistusten tekemiseen menee myös enemmän aikaa. Kaikesta varmistelusta huolimatta virheitä sattuu. Huomasinkin laskeneeni yhden setelin verran väärin ja korjasin tilanteen.

Kerätessäni viimeisiä rahoja pöydältä muistin unohtaneeni tarkistaa pöydälle jääneet rahat. Pöydälle olisi pitänyt jäädä käytettyjen pohjakassojen verran rahaa. Onneksi pohjien oikeellisuus selviää vielä kun inventoin kassakaapin myöhemmin tällä viikolla.

Seuraavaksi oli korkea aika laskea viime viikon RAY-koneista tyhjennetyt rahat. Nykyään RAY-koneista kerättävät rahat ovat lähes pelkkiä seteleitä ja kolikoita tulee vain yhdestä koneesta. Ennen koneisiin tehtyjä seteleiden vastaanotto-muutoksia kolikoita tuli todella paljon ja oli kätevää käyttää RAY:n vuokraamaa kolikkolas-kuria joka piti säätää jokaista kolikkoa varten erikseen koon ja pussitusmäärän mukaan. Erityisen mukavaa oli keräillä koneen hylkäämiä kolikoita pöydältä jos säädöt eivät olleet juuri oikein. Niihin aikoihin verrattuna sekalaisten seteleiden laskeminen tuntui luksukselta.

Opetuskeittiön tilaukset pitää saada kerättyä ennen klo 12 mutta koska minulla on edessä kassatyöskentelyä, niin en ehdi itse jokaista kuormaa keräämään. Valitsin joukosta yksittäisen isoimman kuorman ja jätin kaksi muuta odottamaan palvelutiskin purkuvuoroon tulevaa ihmistä.

Eilinen murhe opetuskeittiön tuotteiden varaamisen unohtamisesta osoittautui turhaksi sillä hyllyssä ollut jauheliha ei ollutkaan sitä mitä opetuskeittiö oli tilannut. Tilasin lihamestarilta kaupan omaa jauhelihaa tarvittavat määrät ja aloitin keräämisen muista tuotteista. Kävin noutamassa jauhelihat sitten ihan viimeiseksi ennen tilauksen kassaan rekisteröimistä.

Myymälässä liikkeessani, näin juomakuskin suuntaavan kohti pullohuonetta ja muistinkin pullohuoneessa jo pari viikkoa lojuneen keräyslasiastian. Juomakuski pitäisi huolehtia juomapäällysteiden paluulogistiikasta ilman erillistä huomauttelua. Kysyin kuskilta, että onko keräyslasiastia puutteellisesti merkattu tai oliko siinä jokin muu este, ettei sitä ollut kukaan kuljettanut pois. Juomakuski epäili inhimillistä laiskuutta tai kuljetustilan puutetta. Käytin tilaisuuden hyväkseni ja kysyin samalla, että mistä saisin myymälään palpan palautusohjeiden mukaisen lavan tyhjiä olutkoreja varten. Kuulemma juomien tilaamisesta vastuussa olevan henkilön pitäisi tilata nämä lavat erikseen. Ongelma onkin siinä, että meillä on käytössä automaattinen tilausjärjestelmä jonka piiriin ei kuulu mitkään myymälätarvikkeet koska niille ei ole määritetty minimivarastoja, eivätkä ne ole saldonhallinnassa muutenkaan. Juomakuski lupasi ystävällisesti yrittää muistaa tilata sellaisen lähitulevaisuudessa.

Nykyään teollista osastoa hoitaa ns. itseoppinut osastonhoitaja joka laitettiin hoitamaan osastoa silloin tällöin muiden vuorojen ohella kun osasto ensin oli jonkin aikaa ilman minkäänlaista osaston hoitajaa ja sen ei todettu toimivan. Tietenkään edellistä kunnon osastonhoitajalta ei tässä tapauksessa saanut kunnon perehdytystä moniin seikkoihin joita ison osaston hoitamiseen liittyy. Pitkään osastoa hoitaneelle työntekijälle on kehittynyt vankka tietämys ja mutu-tuntuma ja ns. hiljaista tietoa osaston hoidosta jota on vaikea korvata. (Salmela, 2014, 61)

vieressä olevassa lukiossa on meneillään koeviikko joka mahdollisti toimistotöiden tekemisen aina välillä. Piipahdin toimistossa mm. lähettämässä it-klinikkaan sähköpostia, että kollegani ketjunetti- tunnukset olivat vieläkin jumissa ja pyysin heitä resetoimaan salasanan. Lisäksi kuun vaihteessa työhöni kuuluu välittää kirjanpitäjälle tiettyjä aineistoja ja raportteja. Raportit saan ajettua kassajärjestelmästä sovitulla hakuehdoilla Veikkauksen ja kaupan tuntien raportointi tapahtuu täyttämällä kirjanpitäjältä saamani excel-pohjat.

Kauppias sattui toimistoon juuri kun olin täyttämässä edellisen kuun tuntiraporttia ja hän ei selvästikään tiennyt, että minun kuuluu tällaisia täytellä. Eihän se tietysti ole poikkeuksellista missään työpaikassa, että isoimmat pomot eivät ole alaistensa ru-

tiinityöskentelyn vaiheista täysin tietoisia. helpottaisi delegointia aika tavalla jos edes pääpiirteet olisivat hallussa

Scandecor kalenterien edustaja pöllähti paikalle tekemään hyvityksen viime kaudella myymättä jääneistä kalentereista. Niitä olikin jäänyt myymättä aika tavalla ja sovimme, että seuraavalle kaudelle vähennetään kalentereiden määriä. Tämä on riskitöntä myyntiä kun myymättömät tuotteet hyvitetään. lehtimyynti on myös tällaista periaatteessa riskitöntä myyntiä jossa aina uuden lehden ilmestyttyä vanhan saa palauttaa. Palauttamatta jätetyt lehdet laskutetaan sähköisellä ostolaskulla SAPin kautta. Laskutus ei siis tässä tapauksessa perustu myyntiin vaan toimitettujen ja palautettujen lehtien erotukseen. Tästäkin voi silti syntyä varkaushävikkiä.

Unohdin myös kertoa palvelutiskin purkajalle, että olin kerännyt joitakin mausteita ja erikoistuotteita syrjään opetuskeittiön tilauksia varten. On haastavaa kun yhtä toimeksiantoa on tekemässä useampi ihminen jotka ovat eri aikaan töissä. Palaveeraamiselle ei oikein ole aikaa.

Vastaanotin myös asiakaspalautetta, että myymälää ei hoideta ollenkaan hyvin. Vanhempi rouva oli pahoillaan kun hyllyt olivat tyhjillään tai tässä tapauksessa puolillaan mutta hän ei ylettynyt ottamaan hyllystä tarvitsemaansa tuotetta ja ohrajauhokin oli ollut loppu jo monta viikkoa. Lupasin välittää palautteen eteenpäin.

Keskiviikko ja alasajo päivä on taas täällä. Sammutan palvelimen siksi aikaa, että tarkistan vaihtopohjan ja laitan sen taas valmiiksi kuluvan päivän tarpeita varten. Kun palvelin on taas käynnistynyt, käyn nopeasti kokeilemassa toimiston koneella, että käynnistyykö tuote-sovellus normaalisti. Jos sovellus käynnistyy ilman virheilmoituksia niin voin oletaa kassajärjestelmän toimivan oikein ja siirtyä seuraavaan työvaiheeseen. Sammutan kassakoneet taas siksi aikaa kun käyn tarkistamassa tupakkakuorman takavarastossa. Aamuneuvonnan vuoroon saapunut työntekijä oli ehtinyt jo käynnistää aamulla ensimmäiseksi käyttöönotettavat kassakoneet, niinpä käynnistän loput itse ja täytän tupakkakoneen kuten normaalistikin. Delegoin tupakkahyllyjen täytön taas aamukassalle ja siirryn toimiston puolelle.



Osta ja nosta palvelu on muuttunut maksuttomaksi asiakkaille 1.4.2016. Tästäkin on ihan varmasti tiedotettu ketjunetissä mutta minulla ei ole ollut yhtään ylimääräistä aikaa tutkia mahdollisia tiedotteita. Kyllähän tiedotteiden seuraamiselle pitää saada järjestettyä aikaa normaalin työajan puitteissa, muutenhan kaikki dokumentointiin käytetty työ valuu hukkaan. (Salmela 1997, 100)

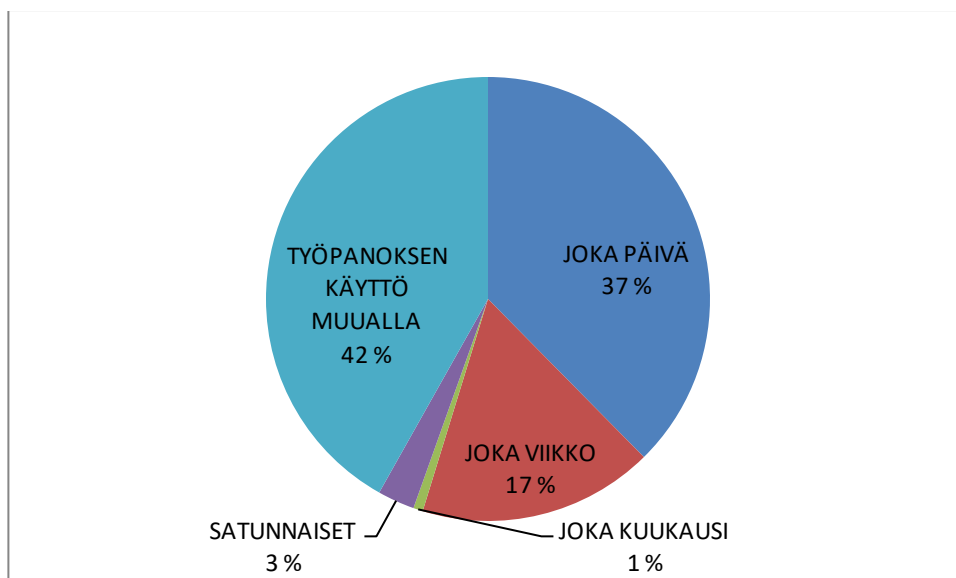
Veikkausmateriaalien tilaaminen on myös vuosien saatossa päätyntä minun harteil-  
leni. Onneksi myös veikkaus tarjoaa tilauspalvelut internetissä niin arpojen ja muiden materiaalien tilaaminen ei ole sidottu tiettyihin kellonaikoihin etenkin kun työskente-  
ly on muuttunut sellaiseksi, että työ tehdään kun siihen on aikaa.

Loppuviikosta pullonpalautusautomaatti hälytti korivirhettä jo ennen kuin ehdin työ-  
pisteelle. Automaatti alkaa olla jo vanha ja kärsii säännöllisen huollon puutteesta. Olen tiedustellut aikaisemmin käyttämältäni huoltofirmalta, että pystyykö koripalau-  
tuskennolle tekemään mitään mutta varaosa maksaisi maltaita. Korien palautus alkaa  
muutenkin olla pikkuhiljaa historiaa kun kaikki juomat ovat jo enimmäkseen vaihtu-  
neet pahveihin ja muoveihin pakattuihin muovipulloihin ja tölkkeihin tai kerta-  
lasipulloihin.

Vihdoinkin meille tilattu uusi setelilaskuri on saapunut. Meille toimitettiin myös ko-  
likkovaaka. Kun nämä saadaan otettua käyttöön, niin rahanlaskutaakkani kevenee  
huomattavasti ja aikaa jää myymälän juoksevien asioiden hoitamiseen.

### 3.2.1 Mietteitä seuranta- viikosta 2

Viikko on ollut jatkuvaa ajanhallinnallista haastetta ja joitakin unohduksiakin tapah-  
tui. Työvuoroja suunniteltaessa ei ole otettu huomioon työtehtävien silkkää lukumää-  
rää tai edes kellonaikoihin sidottuja työtehtäviä. On vain ajateltu työtuntien vähentä-  
misestä seuraavaa kustannussäästöä ja jätetty käytännön toteutus työntekijöiden kes-  
kenään sovittavaksi.



Kuva 5. Tehtävien jakautuminen viikolla 14

Töiden kasautuminen ja kiire kielivä tehottomasta ajankäytöstä. Olennaista olisi selvittää mihin aika todellisuudessa kuluu. Ratkaisu tehottomaan ajankäyttöön on ajankäytön suunnittelu mutta siihenkin pitää ensin järjestää aikaa. (Aalto ym. 2007,18-19)

Aalto, Peltomäki & Westermarck esittelevät kirjassaan ajansuunnittelu listan jossa kehoitetaan kiinnittämään huomiota mm. seuraaviin asioihin:

- Pitkän aikavälin ja lyhyen aikavälin aikataulu sekä kutakin työpäivää koskeva aikataulu joista pyritään pitämään kiinni.
- Suunnittele ajankäyttötapasi: Sijoita tietyt toiminnot tiettyihin ajankohtiin. Ajan säästämiseksi suunnittele itsellesi siisti, järjestyksessä oleva ja tehokkailla työkaluilla varustettu työpiste.
- Mieti päivän päättyessä, mitä teet huomenna. Tee samoin viikon vaihtuessa.
- Järjestä työt tärkeysjärjestykseen kuksikin päiväksi erikseen. Älä tee aikataulusta liian kireää vaan jätä liikkumavaraa odottamattomia asioita varten.
- Tunnista aikavarkaat ja poista ne.
- Ota huomioon oma työrytmisi ja tee vaikeat työt kun olet virkeä.
- Sulje pois häiriöt (turhat keskeytykset, melu ym.)
- Tartu ensin hankalimpiin ja vaikeimmilta tuntuviin töihin.
- Merkitse aikatauluusi ensimmäiseksi pakolliset työt.
- Mieti mitä voit delegoida, siirtää tai jättää tekemättä.

- Älä odota toisten tekevän töitäsi vaan tee ne itse.
- Käytä sähköpostia ja jätä viestejä mutta älä jaarittele.
- Tee selvitys ajankäytöstäsi esimerkiksi merkitsemällä muistiin työtapahtumat kahden viikon ajalta.
- Tasoita kuormitushuippuja.
- Ryhmitä työt sopiviin jaksoihin.
- Arvioi työmäärä, jonka eri työtehtävien suorittaminen vaatii.
- Paloittele isot työkokonaisuudet osiin, jolloin niiden käsittely helpottuu.
- Tutki, voitko päästä eroon turhista kokouksista, puhelusta, tapaamisista ja odottamisista.
- Tutki, voiko töiden vaiheita yhdistää tai yksinkertaistaa.

Lista on niin hyvä, että siitä hyötyisi varmasti myös jokainen myymälämme osastonhoitaja. Tunnistan listalta useammankin kohdan, joita olen jo aikaisemminkin yrittänyt soveltaa työssäni.

Paperiroskaa tuntuu kuitenkin puskevan ovista ja ikkunoista. Nyt kun kauppias on vapauttanut minut sähköisten ostolaskujen tarkistustehtävistä, niin huomio kiinnittyy toimistoon kertyviin kuormakirjoihin ja lähetteisiin joille ei oikein tunnu löytyvän luontevaa poistamiskanavaa. Ennen lähetteet niputettiin sitä mukaa kun ko. lähetteen tuotteista erääntyi lasku. Sitten ostolaskut siirtyivät verkkoon eikä laskuista enää lähetetty paperisia versioita kauppoihin. Nyt kerään kuormakirjoja saapumisjärjestyksessä ja säilön ne laatikkoon odottamaan paperinkeräykseen kuljettamista. Laitan sivuun vain sellaiset kuormakirjat joissa on ollut puutteita ja joista odotetaan hyvitystä sekä sellaiset kuormakirjat joista tiedän tulevan paperilaskun perinteisemmin postin välityksellä. Kun valtaosa myymälän tuotteista jo laskutetaan sähköisesti toiminanohjausjärjestelmän kautta ja tiedot toimitetuista tuotteista selvästi ovat jo kaupan järjestelmissä myös sähköisesti saatavilla niin miksi tätä paperiroskaa pitää vielä erikseen lähettää. Ehkä tulevaisuudessa toimintatavat kehittyvät niin, että sähköisesti laskutettavista tuotteista ei lähetettäisi kauppoihin paperista lähetettä muutoin kuin jos toimituksessa on poikkeama esim. korvattu tuote tai puutteita. Hyvänä esimerkkinä voidaan käyttää tupakkakuorman tarkastusta. Luen toimitetut tuotteet käsipääteellä kuormantarkastus toiminnolla ja tarkistan myöhemmin työasemalta kuorman-

tarkastus-raportin, jos raportille ilmestyy virherivejä niin reklamoin tuotteet asianmukaisella tavalla.

Ketju lähettää meille kulloinkin voimassaolevat yhteisen ilmeen mukaiset markkinointimateriaalit joiden esille laitosta myymälän pitäisi sitten huolehtia. (Silvennoinen. (Silvennoinen 2013, 13-14)

Myymälämarkkinoinnilla pyritään vaikuttamaan asiakaskokemukseen ja asiakkaan ostokäyttäytymiseen edistämällä ennalta valikoitujen tuotteiden myyntiä ja muokkaamalla potentiaalisten asiakkaiden mielikuvaa ketjustamme. Mainonta ja markkinointi on tuiki tarpeellista kaupan alalla koska kilpailu on niin kovaa. Kaikkien on syötävä ja kilpailu alueen asiakkaista on kovaa. Ymmärränkin ihan hyvin, että kotitalouksiin tarvitsee vielä lähettää mainoksia joissa saadaan esille mahdollisia uutuustuotteita ja joilla asiakkaita houkutellaan asioimaan ketjumme myymälöissä. (Vuokko 2003, 193-197)

Itse myymälässä käytettävä materiaali voisi hyvin olla sähköisessä muodossa. Esimerkiksi tuulikaappiin sijoitettavat kopiot voimassa olevista kanta-asiakas tarjouksista ja koteihin lähetetyistä paperimainoksista voisivat olla sähköisessä muodossa sähköisessä mainostaulussa tai vaikka seinään kiinnitetyssä tabletissa. Onhan myymälöissä joitakin vuosia sitten ollut myymälä- TV laitteita joissa on pyörinyt mm. ”mitä tänään syötäisiin”- ohjelma ja ajankohtaisia ketjun mainoksia.

Olen yrittänyt ohimennen selvittää ennenkin, miten pitäisi toimia, että saataisiin erikoisempia lavoja pullohuoneeseen esimerkiksi kerääntyneiden dollyjen ja korien oikeaa pakkaamista varten. Juomakuski sanoi, että sen henkilön joka yleensäkin tilaa juomat, pitäisi tilata myös lavat jos niitä tarvitaan. jos tuotteita pystyy muutenkin tilaamaan kaupan käsipäätteellä niin olisiko lavakoodille mahdollista asettaa minimivarasto? Silloin kun juomakuskit kirjaavat lavat ulos- vähentykö lava kaupan saldoilta ja näin tilausjärjestelmä tilaisi uuden?

Veikkauksen tilauspalvelut ovat myös siirtyneet internettiin. Näppärän aikaansitomattoman tilauspalvelun lisäksi, veikkauksen myynet tarjoaa ilmaisia verkkokoulutuksia, joita voisin aivan varmasti hyödyntää paremmin esimiestyössäni.

### 3.3 Viikko 15

Tällä viikolla työvuoroissa on järjestetty ruhtinaallisesti aikaa joka osastolle. Loppuviikosta on tulossa päättäviä ihmisiä palaveeraamaan kaupan tulevista uudistuksista mm. julkisivuremontista ja palvelutiskin muuttamista enemmän itsepalvelun tyyppiseksi. Aikaa on nyt yhtä paljon kuin ennen säästötalkoita. Poistettuja työtehtäviä ei kuitenkaan ole lisätty takaisin tehtävälistalle. Tarkoituksena on saada kauppa edustuskelpoiseen kuntoon ja jokainen saa huolehtia omasta alueestaan. Minulle tämä tarkoittaa kassa-alueen kunnosta huolehtimista.

Aamu alkoi raporttien tulostuksella kuten kaikki työpäivät, keskeytyäkseen hetimiten kun toisella myyjällä oli kysyttävää viime kuun palkoista. Tulostin hänelle hänen tekemänsä vuorot ja totesimme, että joitakin vuoronmuutoslappuja on mahdollisesti hukunut jonnekin.

Tupakkakuorman symppis-tarkastus meni ilman teknisiä ongelmia ja tupakkakoneen täytettyäni delegoin taas hyllyn täyttämisen aamukassalle.

Kun aloitin myyntien laskemisen, olin selkeästi aikataulusta jäljessä. Asensin uuden setelilaskurin luottaen, että käyttämällä laskuria voitan varmasti käytön opetteluun menneen ajan takaisin. Voi miten mahtava laite. Vihdoinkin on mahdollista laittaa koko lippaan setelit kerralla laskuriin. Näytölle tulee erittely siitä montako kutakin seteliä oli ja eriteltyt summat. Tämä tulee säästämään uskomattoman paljon työaikaa. Minua tarvittiin tänään kassalla vain tauottamaan, niin sain tehtyä aika pitkälti kaiken minkä halusinkin. Korjasin edellisen viikon tunnit, jotta ne siirtyvät automaattisesti tulokortille, tein kassapohjia pariksi päiväksi ja rahatilauksen viikon tarpeisiin. Aikaa jäi myös toimiston järjestelylle. Minulle on hankittu työpöytä paperihommia varten mutta sitä ei vain ole ehditty laittaa käyttökuntoon ja olen levitellyt paperini rahanolokirjalle, joka on yhteisessä käytössä ja täten aika täynnä kaikenlaista tavaraa ja paperia.

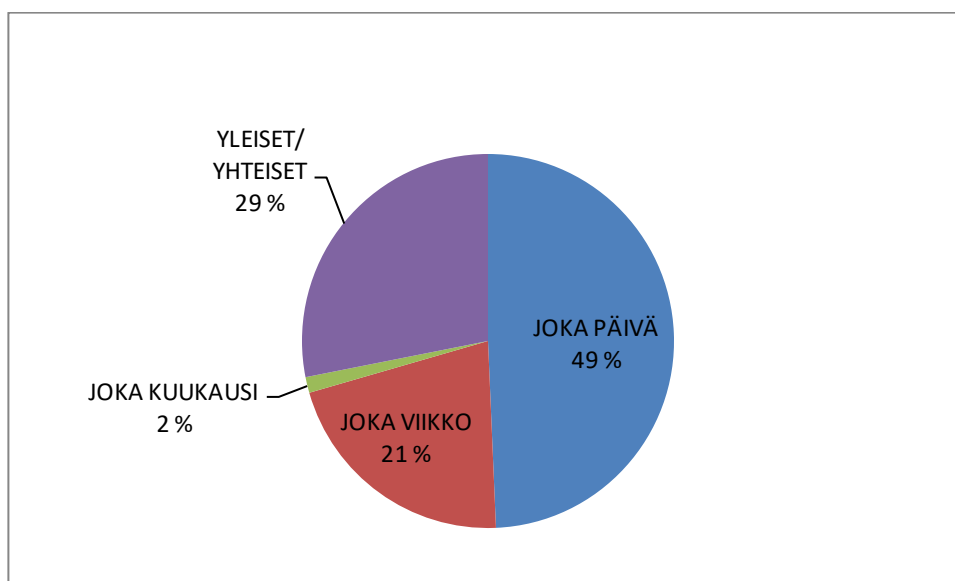
Tiistaiamulla minua odottaa töissä taas virhettä huutava pullonpalautusautomaatti. Voi miten paljon helpompaa elämä olisikaan jos olisi kunnon huoltosopimus. Yhdestä kassalippaasta puuttui yli 700€. Summa on jo niin suuri, että virheenkin olisi olet-

tanut olevan iso, tai sitten kyseessä voi olla liikkeellä oleva rahanvaihtohuijari. Soitin työntekijälle kysyäkseni, muistaako hän yhtään epäilyttävää asiakaskohtaamista tai ongelmatilanteita kassalinjalla. Ei kuulemma ollut mitään kovin tavallisesta poikkeavaa. Menin tarkastamaan kassalaatikon kelkan alle varmuuden vuoksi, enkä ollut uskoa silmiäni kun sieltä löytyi tukko seteleitä.

Kesäkukat ovat saapuneet. Kauppias on tehnyt sopimuksen erään puutarhan kanssa kukkamyynnistä. Tämäkin myynti on toteutettu niin sanotusti riskittömästi, joskin lisää minun työtäni jonkin verran kun tuotteille pitää tehdä pikakoodit ja muistaa kuun vaihteessa tulostaa järjestelmistä puutarhan tuotteiden myyntiraportti.

### 3.3.1 Mietteitä seuranta- viikosta 3

Ajanhallinnallisia ongelmia on huomattavasti vähemmän kun aikaa on enemmän. Lisää aikaa kului menneinä viikkoina tekemättä jääneiden töiden hoitamiseen, uusien työkalujen asentamiseen ja opetteluun sekä työpisteen yleiseen järjestelyyn.



Kuva 6 Töiden jakautuminen viikolla 15

Kassajärjestelmän ohjelmistopäivitys toi mukanaan paljon toivottua selkeyttä. Enää kassatyöntekijän ei tarvitse muistaa millä toimintonumerolla kassa avataan tai suljetaan, puhumattakaan kuittikopioiden ottamisesta yms. muistin varassa olevista toiminnoista. Uudessa versiossa asioista puhutaan niiden oikeilla nimillä ja toiminnot löytyvät loogisista paikoista. Esimerkiksi jos asiakas maksaa lahjakortilla, enää ei

tarvitse muistaa, että kyseessä on ”maksutapa 1” vaan ruudulta löytyy ”maksutavat”-näppäin jota painamalla näytöllä näkyvät mahdolliset maksutavat ja näistä valitaan oikea.

Uuden kassajärjestelmän version mukana tuli myös uusi ”pikavalintänäppäimet” taustasovellus. Tätä voisi soveltaa korvaamaan pikakoodeja mm. puutarhan kukkien, nipussa myytävien tuotteiden ja esimerkiksi eniten myytyjen olutpakkausten myynnissä, ettei asiakkaan tarvitse välttämättä nostaa painavaa pakkausta kassahihnalle. Ei asiakkaan ole kyllä nytkään tarvinnut kaikkein myydyimpiä olutlaatikoita nostaa hihnalle, koska myyjät ovat leikanneet tyhjästä pakkauksista koodeja kassojen käyttöön. Tällaisilla paperilappusilla on kuitenkin tapana mennä hukkaan ja näen tässä tilaisuuden edelleen vähentää turhaa paperiroskaa myymälässämme.

Meillä käy suhteellisen paljon kaupungin edunvalvonnan asiakkaita ostamassa elintarvikkeita ja tupakkaa kaupungin maksusitoumuksella. Maksusitoumusten arvoa ei saa ylittää niinpä usein asiakas haluaisi maksaa ylimenevän osa omalla rahallaan. Tähän asti laskutusmyyntiin menevää ostosta ei ole voinut maksaa eri maksutavoilla. Toiveikkaana jo tulkitsin uusia ohjeistaa niin, että tähän on tullut muutos vain pettyäkseni karvaasti kun muut maksutavat eivät edelleenkaan toimineet Tämä parantaisi palvelutasoa ja asiakastyytyväisyyttä jos ominaisuus saataisiin myös laskutusasiakkailla.

Kassatyötä helpottavat myös suuresti se, että kuponkitarjoukset ja plussasetelit voi lukea suoraan kassapääteen skannerilla. Samoin kuittien korjausten tekeminen on nopeutunut kun kuitin voi lukea siihen tulostuneesta viivakoodista eikä kuitista tarvitse erikseen näppäillä kaikkia tietoja koneelle. (Ruokakesko Oy/Tietohallinto 2016)

Laissa on määrätty kuitintarjoamispakko harmaantalouden kitkemiseksi mutta tuntuu hölmöltä tyrkyttää kuittia jokaiselle asiakkaalle kun vain murto-osa sen lopulta ottaa. Kuittiroskaa kertyy valtavat määrät joka päivä, eikä tällainen kuittien tyrkyttäminen lopulta todista, että yrityksellä on kaikki kunnossa. (Krautsuk, S. 2015)

Kuitit menevät myymälässämme sähköiseen kuittiarkistoon jossa ne pysyvät tallessa hamaan tulevaisuuteen asti. Kilpailijallamme on jo otettu käyttöön sähköinen kuit-

tiarkistomahdollisuus kanta-asiakkaille suunnatussa mobiilisovelluksessa sekä internetissä.(S-ryhmän www-sivut 2017) Myös K-ryhmällä on myös K-ruoka-mobiilisovellus kanta-asiakkaille. Olisiko toimintaa mahdollista kehittää tähän suuntaan?

Kanta-asiakkaille on alettu tarjoamaan OmaPlussa- kampanjoita sähköisessä muodossa. Kassajärjestelmä noutaa asiakkaan plussakortille ladatut edut keskitetystä pilvipalvelusta joka myös varmistaa, ettei asiakas voi käyttää etua yli rajoitusten. Myös aikaisemmin suoraan koteihin lähetetyt prosentti-alennuskuponit ladataan asiakkaan plussakortille. (Ruokakesko Oy/OmaPlussa. 2017)

### 3.4 Viikko 16

Tälläkin viikolla on runsaasti aikaa käytössä koska meillä on kaksi työharjoittelijaa. Tietysti harjoittelijoiden ohjaamiseen voi mennä hiukan aikaa mutta oma osuuteni on aika vaatimaton. Lisääaikaa pitää tietysti käyttää hyödyksi mm. kuukausittain tehtäviä töitä ajatellen ja toimistossakin on vielä paljon järjesteltävää.

Koska aikaa piti olla ruhtinaallisesti, ajattelin hyllyttää tupakat maanantaina kokonaan itse, ettei käsitys eri merkkien menekistä pääsisi täysin tylstymään. Aloitin päivän täysin rutiinilla. Laskin vaihtopohjan ja tulostin raportteja myyntien tarkistusta varten. Huomasin vaihtopohjan laskettuani, että olin unohtanut perjantaina lisätä vaihtopohjaan rahaa viikonloppua varten mutta eipä siitäkään suurempaa harmia ollut kenellekään koitunut. Tarkistin tupakkakuorman ja aloitin koneen täyttämisen. Kellon lähestyessä kaupan aukeamisaikaa havahduin siihen, ettei aamuneuvonnan kassahenkilö ollut tullut töihin. Soitto perään paljasti, että kyseessä oli perinteinen pommiin nukkuminen ja hän lupasi lähteä tulemaan välittömästi. Minun piti keskeyttää omat hommani ja mennä tekemään lippaat veikkausmyyntejä varten, itselleni sekä myöhässä tulevalle aamukassalle. Kaupan avaamiseen tarvitaan tietysti avaimet ja veikkauksen kansio jossa pidetään aktivoituja arpoja sekä kaupan voimassaolevia veikkauksen porukoita.



Pullokoneen pesu kuuluu aamurutiineihin mutta sitä nyt en ehtinyt tehdä kun kauppa piti jo avata. Tähän tuhraantui n. 20 ylimääräistä minuuttia mutta työpäivään mahtuu monenlaisia keskeytyksiä. Lihamestari pyysi minua etsimään hänelle 14.4.2016 toimitetun Atrian kuorman lähetteen joka sitten lopulta löytyi osastonhoitajien tarkistamattomien kuormakirjojen laatikosta, eikä suinkaan mistään minun kätköistäni. Minähän käyn läpi vain tarkistettut kuormakirjat. Lähetteiden käsittelyssäkin näyttäisi siis olevan perustavanlaatuisia puutteita. Osastonhoitajan kuuluu tietysti tarkistaa kuorma ja sen lähete silloin kun kuorma toimitetaan. Muussa tapauksessa lähete on täysin arvoton paperi laskujen tarkistuksessa. No tällä hetkellä ainoastaan postissa lähetettyihin paperilaskuihin liitetään lähetteet koska lisääntyneen kassatyön takia en ehdi sähköistä laskuntarkastusta enää tekemään.

Kaikesta tästä ”turhasta” työstä huolimatta sain tehtyä kaiken mitä olin suunnitellutkin. Setelilaskuri mahdollisti koko viikonlopun myyntien laskemisen tunnissa enkä loppujen lopuksi ollut aikataulusta myöhässä kuin 10 minuuttia. Ehdin silti saamaan myynnit pussitettua ennen kuin rahakuljetusmies tuli hakemaan myyntejä. Maksoin laskut, tulostin tiliotteet, tulostin laskuja sähköpostista, tein rahatilaukset ja kassapohjat. Yhdestä kassalippaasta puuttui 20€. Kävi ilmi, että kun Osta ja nosta-palvelu muuttui ilmaiseksi kuun alussa, oli palvelumaksun kassanlyömiseksi luotu koodi, kuittinimeltään ”käteisnosto”, jäänyt koneelle nollahinnalla. Jos tuotteella ei ole määritelty myyntihintaa mutta tuote on järjestelmässä, kassa pyytää myyjää näppäilemään hinnan kassaan. Myyjä oli tulkinut hinnannäppäily pyynnön nostettavan summan näppäily pyynnöksi. Kassa tulkitsi tämän niin, että asiakas on ostanut 20€:lla tuotetta nimeltään käteisnosto ja merkannut tämän tilitettäväksi myynniksi. Myynnistähän ei tietenkään ole kyse kun asiakas nostaa rahaa omalta tililtään. Esittääkseni samankaltaisen virheen uusiutumisen, tallensin käteisnosto-tuotteelle hinnaksi sen 0,50€ joka se oli ollut ennen ilmaiseksi muuttumistaan. Näin sitä voidaan käyttää sellaisten asiakkaiden kohdalla jotka eivät halua ostaa mitään nostoa tehdesään.

Korjatessani edellisen viikon tunteja tulin selanneeksi käyttämättömien vuoron muutoslappujen nippua ja löysin keskeltä nippua täytettyjä lappuja. Miten ne ovat sinne eksyneet, on mysteeri mutta selittää osaltaan miksi viime kuukauden palkoissa oli

niin paljon virheitä. Täytyy näköjään selata koko nippu aina läpi siltä varalta, että sinne on "piilotettu" lappuja.

Koska rahakuljetusmies ei ole tulossa tänään eikä myyntien tarvitse olla lähetysvalmiina ennen huomista ja koska harjoittelija voi autella kassalla, voin huoletta kerätä opetuskeittiön kuormat kokonaan itse ilman, että raahaan itseni kaupalle tuntia aikaisemmin. Ehdin keräämään kuormat loppuun juuri sopivasti ennen ensimmäistä tauotusta vaikka kauppias toimitti minulle kiireellisen laskun joka piti maksaa heti. Katsoin onko tänään muita laskuja ja hoidin muut maksut ja tiliotteen tulostuksen samalla pois päiväjärjestyksestä.

Myyntien laskeminenkin meni enimmäkseen hyvin. Yhdessä lippaassa näytti olevan todella vähän rahaa vaikka tilitystraportin mukaan sitä piti olla runsaasti. Summa oli niin suuri, etten uskonut sen olevan kassan kelkan alla vaikka sieltäkin on kerran löytynyt suurempi summa. En ehtinyt tarkistaakaan asiaa kun päätin käydä kassalaatikot läpi ensin. Yhden laatikon kolikko-osion alta pilkisti tukko seteleitä. Harjoittelija oli laittanut osan seteleistä sinne talteen kun lipas oli alkanut täyttyä. Isommissa kaupoissa on mahdollista lähettää rahaa välillä talteen.

Keskiviikko meni ihan mukavalla rutiinilla ilman ylitöitä. Saa vuon työpäikalle vuorolistan mukaisesti kuudeksi ja ehdin juuri ja juuri tekemään alasajon ennen kaupan avaamista. Osastonhoitajia ajatellen olisi hyvä saada palvelin mahdollisimman nopeasti takaisin käyntiin koska mikään kassajärjestelmän taustasovelluksista ei muuten toimi ja on mahdollista, että osastonhoitajilla menee tehokasta työaikaa hukkaan käynnistymistä odotellessa. Tullessani tarkastamasta tupakkakuormaa kävin tarkistelemassa rypsiöljyjen saldoja samalla kun minulla vielä oli symppis käytössäni.

Ehdin hyvin laskemaan myynnit ja inventoimaan kassakaapin ennen päivän ensimmäistä tauotusta. Lehtiä laittaessani asiakas tuli nykimään hihasta ja kysyi, että onko hänen lempituotteensa Kunto näkkileipä lopetettu kun sitä ei kuulemma ole ollut moneen päivään. Asiakas pyysi lähettämään palautetta kauppiaille, että ko. näkkäri pitää saada nopeasti takaisin valikoimiin. Ihmettelin itse, että hintaetiketin kohdalla oli kumminkin hyllytettynä jokin tuote. Vertasin etiketin ja tuotteen EAN- koodia ja totesin asiakkaalle kyseessä olevan juurikin hänen kaipaamansa tuote. Tuotteen pak-

kaus oli uudistunut, eikä asiakas ollut tunnistanut tuotetta. Toisen kassahenkilön saapuessa töihin, voin taas siirtyä toimiston puolelle jatkamaan töitäni. Lehtitoimituksesta puuttui lehtiä, joista tietenkin laitoin asiakaspalveluun korjauspyynnön sähköpostilla. SAPin kuormantarkastuksesta paljastui, että isoa punaista LM kartonkia olisi tullut yksi vähemmän kuin toimitustiedoissa oli ilmoitettu. On mahdollista, että painoin symppikseen väärän numeron mutta mielestäni tuotetta ei tullut niin paljon. Tarkistan tuotteen saldon huomenna aamulla ennen kuin kauppa aukeaa. Tuotteet tuloutuvat järjestelmään päivällä ja myynnit ovat vähentyneet saldoilta huomisaamuun mennessä. Tarvitsee siis vain verrata järjestelmän ilmoittamaa saldoa tuotteiden todelliseen lukumäärään. Jos tarvetta on, reklamoin tuotteen symppiksellä niin kauppa saa hyvityksen ja saldot korjaantuvat oikeiksi.

Maksoin laskut normaalisti ja tulostin tiliotteen. Senioriateria oli maksanut laskunsa, joten voin tehdä kauppakassierittelyn mukaiset vähennykset jokaisen senioriaterian asiakkaan tilitietoihin jotta voin taas kuun vaihteessa luotettavasti verrata tekemääni mummolaskua tilisaamiset- raporttiin.

Kirjanpitäjän kanssa oli pientä viestin vaihtoa pakkasesta myytävien koiran ruokien pakastekaapin laskusta. Hän halusi tietää onko kyseessä kalustoa vai kaluston korjausta koskeva lasku. Luulin ilmoittaneeni hänelle asiasta asianmukaisesti jo aikaa sitten. Kauppaan voitaisiin hankkia skanneri helpottamaan kalustolaskujen ja käteiskuittien tietojen kirjanpitäjälle lähettämistä.

#### 3.4.1 Mietteitä seuranta viikosta 4

Pullonpalautusautomaatti on hälytellyt virhettä taas koko viikon ja suunniteltujen työvuorojen kanssa on myös ollut poikkeuksellisen paljon ongelmia. Ilmeisesti kauppias on vuoroja tehdessään katsonut työntekijöiden toiveista väärää viikkoa tai sekoittanut ihmisten toiveita keskenään. Näitä vuorojen korjaamisia tulee aivan liian usein. Tuuraajien hankkiminen on toisinaan haastavaa ja yleensä tuuraajan tarve olisi lähes täysin vältettävissä kun vuorolistat tehtäisiin ajatuksen kanssa ajallaan. Työvuorojen suunnittelu ei kuitenkaan kuulu työtehtäviini joten voin vain antaa palautetta kauppiaille.

Nyt kun lehtipalautus on siirtynyt internettiin ja lehtipiste pyrkii kehittämään palautusta käytettävämmäksi erilaisilla laitteilla kuten älypuhelimilla tai tableteilla, mieleeni tuli mahdollisuus kehittää mm. kassakaapin inventointiin tekemääni lomaketta sähköisesti käytettävään suuntaan olenhan jo valmiiksi muokannut lomaketta excelillä. En vain ole liittänyt lomakkeeseen mitään kaavoja, koska sen alkuperäinen käyttötarkoitus ei vaatinut kaavoja. Voisin myös ohjelmoida excelin avulla yksinkertaisen ohjelman joka ehdottaisi tilattavan vaihtorahan määriä kun ohjelmaan ensin syötää kassakaapissa olevien rahojen määrät ja viikon kassapohjien tarpeen. Todellista, paperia säästävää vaikutusta kummallakaan työkalulla ei tietenkään ole ennen kuin kaupalle hankitaan uusia kannettavia työkaluja kuten aikaisemmin mainittuja tabletteja joilla voisin käyttää muokkaamiani exceleitä.

	JOKA PÄIVÄ TEHTÄVÄT TYÖT	TYÖVAIHEET	KEHITYS
1.	<b>Avaa kassajärjestelmä</b>	avaa kassajärjestelmä myymälä-sovelluksella	Automaattinen ajastus
2.	<b>Tarkista, onko kiireellisiä kuorman keräämisiä</b>	Tarkasta onko faksissa tilauksia, toimitusajankohat humioiden mahduta keräily aikatauluun	Kuormien toimitukset sovittu yhdelle päivälle, tilausten vastaanotto sähköpostilla ennalta sovittuun aikarajaan mennessä
3.	<b>Laske vaihtopohja</b>	Laske vaihtopohjan euro arvo ja merkkää itsellesi ylös mahdolliset poikkeamat. Laita vaihtopohjan ennalta sovitut määrät kutakin rahalajia.	Vaihtopohjan eurollista arvoa on laskettu koska kassapohjan arvoa on laskettu. Vaihtopohjan seteleiden tarve on vähentynyt huomattavasti
4.	<b>Laske kassalippaat-&gt; tilitys koneelle-&gt; lähetä oikea määrä pankkiin</b>	Tulosta tilitysraportti, laske kunkin kassamyynnin lipas yksi kerrallaan ja vertaa lippaassa ollutta summaa tilitysraportilla näkyvään summaan. Tilitä myynnit kassamyynnin koneelle. Tulosta tilitysraportti jossa nyt näkyy kunkin myyjän mahdolliset kassaerot. Laita kokonaismyyntiä vastaava summa rahakuljetuspussiin täytetyn rahaerittelylapun kanssa. Tarkista, että pöydälle jäi käytössä olleiden kassapohjien verran rahaa.	Kassamyynnin laskee itse kassansa vuoron päätteeksi ja tilittää myynnin koneelle. Tulostan aamulla tilitysraportin jossa näkyy nyt valmiina myyjien mahdolliset kassaerot. Lasken lippaan/lippaat uudestaan vain jos kassaeroa on yli 5€. Toimistoon tilattiin uusi setelilaskuri joka pystyy käsittelemään kaikenlaisia setelit yhdellä kertaa. Otettiin käyttöön Arvokuljetus-yrityksen internet-portaali ja kuljetuspäiviä vähennettiin kolmeen kertaan viikossa. Kaupassa avattiin neljä itsepalvelukassaa joissa on käytössä vain korttimaksu.
5.	<b>Tarkista TCS:stä, onko pankkikortit tulleet oikein</b>		<a href="https://www.verifone.fi/Global/Finland/manuals/TCS_kayttoohje_ver2.1.pdf">https://www.verifone.fi/Global/Finland/manuals/TCS_kayttoohje_ver2.1.pdf</a>
6.	<b>Tee kassapohjia</b>	Kassapohja sisältää nipun 10 euron ja 5 euron seteleitä, kaksi pötköä 2 euron 1 euron ja 0,20 euron kolikoita sekä 1 pötköt 0,50 euron 0,10 euron ja 0,05 euron kolikoita. Tähän on vielä lisätty irtokolikoita 7,50 euron arvosta jotta kassapohjan arvoksi tulee tasan 500€. Kassapohjia tehdään ainakin seuraavaksi päiväksi. Sopivana määrän voi laskea vuorolistasta. Teen valmiiksi tehtävien kassapohjien verran 7,5€:n kolikkopinoja, kerään vastaavat määrät kumilenkkejä ja pieniä muovipusseja. Niputan pusseihin tarvittavan lajitelman rahoja, suljen pussit kuminauhalla ja laitan valmiit kassapohjat kassakaappiin odottamaan käyttöä.	
7.	<b>Tarkista, tarviiko tilata lisää rahaa</b>	Täytä rahatilauslomake, faksaa lomake arvokuljetusyritykselle vähintään kaksi pankkipäivää ennen toimituspäivää	Lähetä arvokuljetusyritykselle lomake sähköpostin liitteenä, Arvokuljetusyrityksen internetportaalin käyttöönotto

8.	<b>Kassojen tauotukset</b>	Kassahenkilön tuuraus ennalta sovittuun aikaan, perus kassatyötä ja kassaalueen ja pullonpalautuksen hoito tarvittaessa	Lisääntynyt tauotustarve koska vuoroja vähennetty, eikä kassahenkilöstöä riitä hoitamaan tauotuksia, oman lippaan käyttö
9.	<b>Lehdet+ lehtipalautus</b>	Tarkasta lehtikuorma, hyllytät lehdet, poista hyllystä palautukseen menevät lehdet	Lehtien palautus symppiksellä poistunut. Lehtien palautus lehtipisteen extranetin kautta
10.	<b>Posti</b>	Lajittele osastonhoitajille menevä posti, etsi laskuihin kuuluvat kuormakirjat ja kansioi eräpäivän mukaan	
11.	<b>Laskujen maksu + siirrä rahaa EMPpiin</b>	Maksa kuluvalle päivämäärällä olevat laskut kaupan ibanking sovelluksessa. Siirrä tilille jäänyt saldo suoraveloitus tilille josta mm. Keskon kuormalaskut laskutetaan. Tulosta edellisen päivän tiliote	Tiliotteen lisäksi tulostetaan lista viitesiiroista.
12.	<b>Tuloutus</b>	Lajittele toimitettujen kuormien lähetteet toimittajien mukaisiin lokeroihin, katso onko joukossa toimittajia jotka eivät kuulu automaattituloutuksen piiriin	manuaalisesti tuloutettavia toimittajia tulee enää hyvin satunnaisesti. Lähes kaikki kuorma tuloutuvat kaupan järjestelmiin ilman ylimääräisiä toimenpiteitä kaupalta
13.	<b>Tiliotteiden läpikäynti</b>	Tiliotteet tarkastetaan ja kansioidaan maksettujen laskujen ja pankkiin lehetettyjen myyntien rahaerittelyjen kanssa	Ei kehitystä
14.	<b>(Sähköinen) laskuntarkastus</b>	Tarkista, että suoraveloitustililtä veloitetut laskut vastaavat toimitettuja kuormia.	Suoraveloitustililtä lähteneiden laskujen kopiot siirretty sähköiseen muotoon kaupan SAP järjestelmään. Päivän erääntyvien laskujen lista (maksuväline) lähetetään enää kauppiaan sähköpostiin.

1. Yksi tehtävä vähemmän muistettavana. Työpäivään mahtuu monta tällaista pakollista mikrotehtävää. Jos niitä on mahdollista automatisoida niin ajan voi käyttää vaativampiin tehtäviin.

Aikaa säästyy kun tehtävää ei tarvitse ajatella eikä suorittaa kuin poikkeustilanteissa.

2. Työpäivää voi alkaa suunnittelemaan huoletta kun tilaukset eivät tule yllätyksenä. Tilausten aikainen vastaanottaminen mahdollistaa parhaan tavaran hyllysaataavuuden. (Asiakas saa mitä on tilannutkin mutta myös "tavallisille" asiakkaille riittää myytävää tavaraa). Koska kuljetus tapahtuu kauppiaan toimesta, pitää ajankohta olla tiedossa hyvissä ajoin. (ajanhallintaa)

Ajansäästöllinen hyöty jäänee pieneksi mutta resurssien suunniteltavuus ja turhan stressin välttäminen ovat hyötyinä korvaamattomia. Mahdollisuus: Tilaus ja toimituspalvelun kehitys edelleen? Internet tilaukset ja kaupakassin voi noutaa kaupalta? Kiireisen, tavallisen ihmisen palvelu?

3. Jos kassapohja on riittävä, ei vaihdoille ole tarvetta kun poikkeustapauksissa. Ei ajansäästöä mutta pienempää rahamäärää on selkeämpi käsitellä. Kassapohjien ja/tai vaihtopohjan arvon säätö sopivammaksi.
4. tilitysraporttia ei tarvitse turhaan tulostaa moneen kertaan. Kassalippaiden käsitteilyaika on pudonnut murto-osaan entisestä. Rahaerittelylomakkeita ei tarvitse enää erikseen hakea pankista kun sen voi tulostaa suoraan kuljetusyrityksen portaalista. Itsepalvelukassoilta ei tule käteistä käsiteltäväksi.  
Merkittävä ajansäästö.  
Samaa tehtävää ei tarvitse tehdä montaa kertaa. Setelilaskuri mahdollistaa lippaiden nopean vaivattoman laskemisen kassamyyjille. Joskin pienehköjen laskuvirheiden määrä kolikoiden osalta on kasvanut. Luultavasti käteistä rahaa käytetään yhä vähemmän ja vähemmän. Muiden maksutapojen rinnalle on jo ilmestynyt mm. mobiilimaksu vaihtoehtoja
5. Portaali kaupan korttimaksutietojen seurantaan.
6. Kassapohjaa on pienennetty mm. jättämällä irtokolikot ja ennen tuplana laitetut kolikkosortit pois. Säästää aikaa sekä pohjia tehdessä, että myyntejä käsiteltäessä seuraavana päivänä
7. Uuden arvokuljetusfirman asiakasportaali nopeuttaa rahatilauksen tekoa ja raportitkin säilyvät portaalissa hyvin.
8. Aamupäivät saadaan hoidettua pienemmällä henkilömäärällä joten rahaa säästyy henkilökustannuksissa. Tauotukseen käytetty aika on pois muista töistä.
9. Palautettavien lehtien lista päivittyy päivittäin, viikoittainen perusteellinen lehtihyllyjen tarkistus on voitu jättää pois. Extranetissä voisi näkyä myös toimitettujen lehtien lukumäärä, palautuslistan tulostus ei toimi oikein
10. Postia ei enää toimiteta joka päivä, joten ei sitä tarvitse joka päivä käydä läpikään Ei sen voi olettaakaan olevan kiireellisen tiedon välityskanava.
11. Laskut pitää maksaa vaikka olisi minkälaisia järjestelmiä olemassa. Verkkolaskutuksen avulla voisi säästää hiukan aikaa.
12. Tuloutus eli tavarantoimitus tapahtuu käytännössä täysin automaattisesti ihan uusimpia toimittajia lukuun ottamatta.
13. Tiliotteet pitää totta kai tarkistaa ja nykyäänkin vielä tulostaa kansioitavaksi.
14. Tällä hetkellä laskuista tarkistetaan vain ne joiden kuormakirjoissa on ilmaistu tarkistuksen tarve. Esimerkiksi korvaavien tuotteiden toimitus tai hyvityk-

siä. Jos tulevaisuudessa jatketaan laajempaa tarkistusta, laskulistaan pitäisi saada sorttausmahdollisuus. laskunumeron mukaiseen järjestykseen koska maksuvälineessä laskut ovat numerojärjestyksessä



## 4 POHDINTA JA PÄÄTELMÄT

Oli mielenkiintoista huomata miten jo pelkkä työtehtävien seuranta on kehittänyt työskentelytapojani huomattavasti kun on tullut tietoisemmaksi kaikesta tekemästään ja siihen kuluva ajasta. Ajanhallinnalliset oivallukset tekevät ihmisestä kuin ihmisestä tuottavamman ja tehokkaamman työntekijän millä tahansa alalla ja antaahan se työkaluja myös kotona jaksamiseen.

Aloittaessani päiväkirjaseurannan, työpäiväni koostuivat päättymättömistä työtehtävistä kun sinkoilin vain tehtävästä toiseen sen mukaan mikä sillä hetkellä tuntui kaikkein tärkeimmältä. Työpäivän päätteeksi voimat olivat aivan loppu, enkä ollut ihan varma oliko kaikki tarpeellinen tullut tehtyä. Nyt tiedostan tarvittavat työtehtävät, osaan priorisoida tehtäviä ja delegoida niitä tehtäviä jotka joku muukin pystyy tekemään tarvittavan hyvin.

Päivittäin ja viikoittain toistuvien tehtävien jatkuva miettiminen on poiknut muutaman kehitysjatoksen parin pienen rutiinin helpottamiseen. Sähköisten dokumenttien avulla pääsen eteenpäin tavoitteessani kohti paperitonta toimistoa ja säästän työnantajani rahoja ja resursseja. Työpäiväthän koostuvat useista pikkutöistä, joihin usein kuluukin yllättävän paljon aikaa.

Yleisiä työpäivän ongelmia ja keskeytyksiä sekä niihin löytyneitä ratkaisuja:

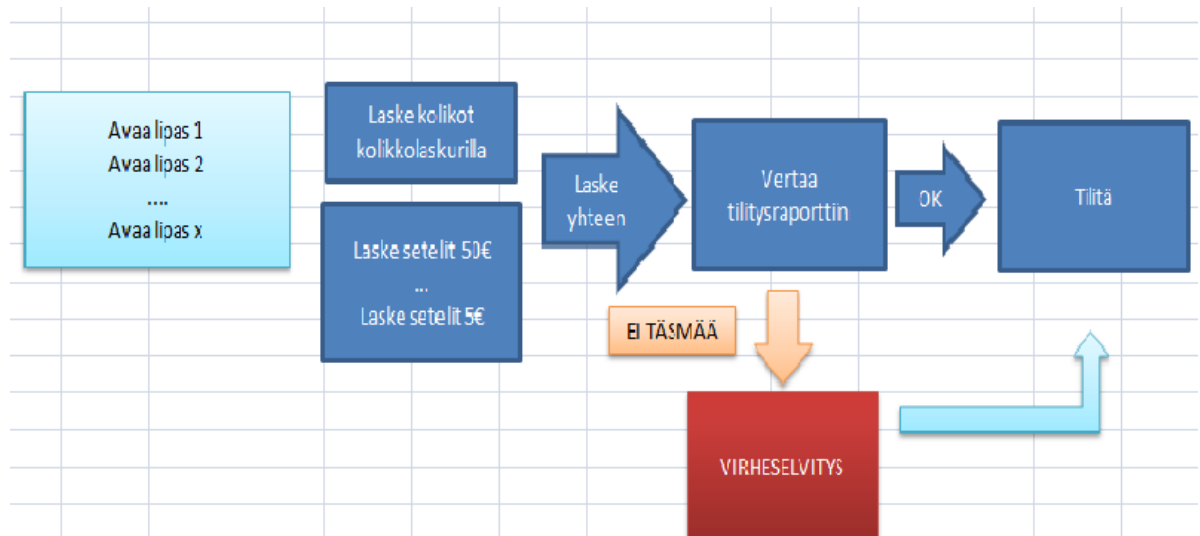
Pullonpalautusautomaatti hälyttää säiliön täyttymistä tai virhettä. Myyjän täytyy käydä kuittaamassa virhe tai vaihtamassa säiliö riippuen ongelman laadusta. Konetta ei voi käyttää säiliön vaihtamisen aikana, vaan asiakas joutuu odottamaan ja jonoa saattaa muodostua. Vaikuttaa negatiivisesti asiakaskokemukseen.

Ratkaisu: Myymälän uudistamisremontin aikana myymälään asennettiin kaksi uutta palautusautomaattia joille on sovittu huoltosopimus. Takatiloissa on kaksi säiliötä sekä muovipulloille että tölkeille joten kun säiliö tulee täyteen asiakkaan vielä palauttaessa pullojaan, automaatti vaihtaa täytettävän säiliön seuraavaan. Asiakkaan

kauppavierailu ei viivästy eivätkä hälyttävät palautusautomaatit aiheuta pahennusta muissa asiakkaisissa.

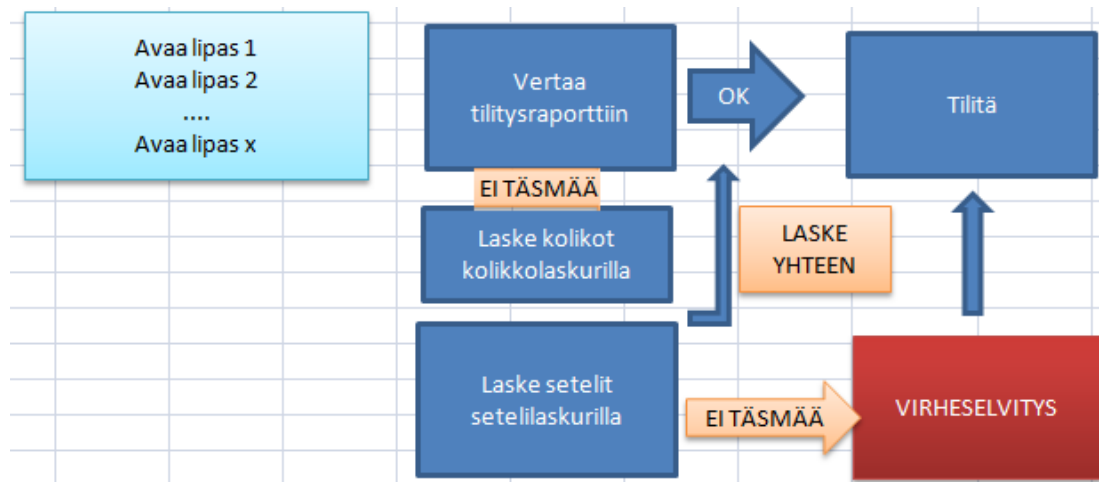
Myyntien käsittelyyn kuluu paljon aikaa.

Seurantajakson alussa laskin setelin vielä käsin, koska setelilaskuria ei oltu korvattu uudella edellisen hajottua. Myyjien ei ollut pakko laskea lippaitaan valmiiksi, koska ne kumminkin laskettiin aamuisin uudelleen.



Kuva 7. Myynnin käsittelyn vaiheet ennen

Ratkaisu: Uudella setelilaskurilla pystyy laskemaan kaikki setelit yhdellä kertaa. Tämä mahdollisti lippaiden ripeän laskemisen, jonka jälkeen myyjät ohjeistettiin laskemaan lippaansa valmiiksi vuoron päätteeksi ja tilittämään myyntinsä koneelle. Jokaisen myyjän myynti on koneella jo aamulla kun tulostan tilitysraportin. Avaan kaikki lippaat ja niputan/pussitan lippaissa olevan käteisen lipas kerrallaan. Tilitysraportista näen heti jos joltakin näyttäisi puuttuvan rahaa ja lasken kyseisen lippaan uudelleen itse varmistaakseni, ettei kyseessä ole vain laskuvirhe.



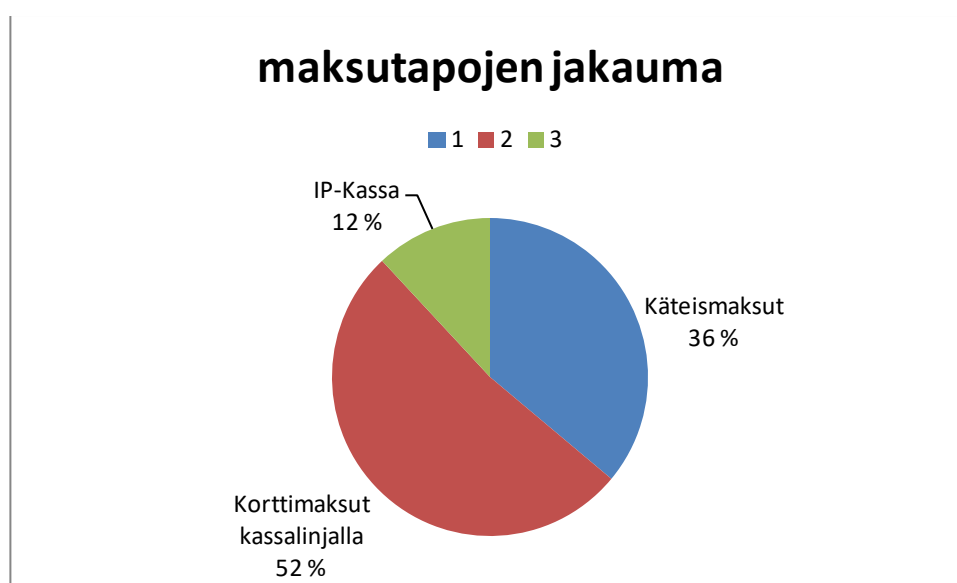
Kuva 8. Myynnin käsittelyn vaiheet nyt.

Ennen pelkästään veikkausmyyntejä varten ollut kassapiste on poistettu kokonaan, jonka seurauksena myös päivittäisiä lippaita kertyy laskettavaksi vähemmän. Rahakuljetuskuski käy enää kolme kertaa viikossa, niinpä ei myyntejäkään tarvitse joka päivä laskea.

Kassajärjestelmän tuomat parannukset sisältävä helppokäyttöisen käyttöliittymän, kryptiset +, - ja \*-näppäimet ovat vaihdettu selkokielesiin näppäimiin “enter”, “x” ja “yhteensä”. Kassan kosketusnäytöltä pystyy poistamaan rivejä haluttua riviä painamalla, eikä poistettu rivi enää tulostu asiakkaan kuitille. OmaPlussa kampanjat on nyt mahdollista tarkistaa kassakoneesta kun asiakas ei välttämättä itse aina muista tai edes tiedä, mitkä henkilökohtaiset edut hänelle on annettu. Ikärajavalvontamerkkaukset piti ennen merkata paperiselle lomakkeelle, jonka kävin viikoittain merkkauksessa PTY:n omavalvonta-sivuille. Ikärajamerkinnot on mahdollista tehdä suoraan kassakoneella eikä paperisia lomakkeita enää tarvitse pyöritellä kassapisteillä. Käyttömukavuutta lisää myös mahdollisuus vaihtaa käyttöliittymän kätisyyttä liu’uttamalla näppäimistö kosketusnäytön puolelta toiselle. Risuja voisi antaa siitä, että käyttökielivaihtoehtoina on vain suomi ja ruotsi. Tulevaisuudessa muillekin kielille varmasti löytyy tarvetta. Järjestelmä myös tulostaa jokaiselle asiakkaalle kuitin halusivatpa he sitä tai ei. Tähänkin varmasti tulee muutos jossain vaiheessa, koska kilpailijalla on jo mahdollisuus jättää ei toivotut kuitit tulostamatta.

Uudistettu pikanäppäin-sovellus mahdollistaa vihdoinkin ylimääräisten pikakoodi-muistilappujen poistamisen kassojen työpisteiltä, koska tarvittavat pikakoodit saa laitettua kassan näytölle pikanäppäimien alle.

Myymäläämme asennettiin kaupunkimme ensimmäiset itsepalvelukassat. Itsepalvelukassojen käyttäminen on jakanut mielipiteitä, koska vallitseva kuvitelma on, että itsepalvelukassat vähentävät työpaikkoja. Näin ei kuitenkaan voi käydä meidän myymälässämme koska kassamiehitys on jo niin pieni kuin se voi olla ja itsepalvelukassa-alueella täytyy olla valvova myyjä kuittaamassa ikärajavaivontakutsut sekä satunnaistarkastukset aina kassojen aukiollessa.



Kuva 8. Maksutapojen jakautuminen marraskuussa 2016

Runsaasti yli puolet asiakkaistamme maksavat kortilla mutta vain n. 18% korttimaksajista käyttävät itsepalvelukassaa. Potentiaalia kyllä olisi parempaankin käyttöprosenttiin. Ongelmaksi muodostuukin, että itsepalvelukassoihin ei saa myydä tupakkatuotteita, eikä itsepalvelusta luonnollisesti voi ostaa veikkauksen pelejä. Itsepalvelukassa-asue on myös pakko sulkea jos myyjä jostain syystä joutuu poistumaan alueelta mm. käteis-, tupakka- ja veikkausasiakkaiden muodostaessa pitkät jonot linjakassalle, on itsepalvelussa olevan myyjän mentävä purkamaan jonoja. Tasapaino löytynee kun kehitämme pelisilmää ja jatkamme sinnikkäästi asiakkaiden opastusta itsepalvelukassoilla.

Hyllyssä on eri hinta kun mitä kassakone veloittaa. Kun Myymälöissä tuotevalikoima vain kasvaa koko ajan ja hinnat päivittyvät automaattisesti niin hyllyissä saattaa olla

vanhentunutta tietoa. Ratkaisuna toimivat kova, sääntöinen työskentely, aktiivinen hintojen seuranta ja etikettien oikea-aikainen vaihtaminen. Tähän ongelmaan on myös olemassa tekniikka, nimittäin sähköinen hinnannäyttö. Hinnat päivittyvät automaattisesti ja langattomasti, hinnannäytöt pysyvät siisteinä ja vähentävät paperisten hintalappujen kanssa pelaamista huomattavasti. (keskon www-sivut 2017)

Laskujen lähettäminen tapahtuu vielä paperiversiona kerran kuussa. Meillä on joitakin tavarantoimittajia ja laskutusasiakkaita joilla on jo käytössä verkkolaskutus. Verkkolaskutus on myös ympäristön ja paperin kulutuksen kannalta kannattava vaihtoehto puhumattakaan työajan säästöstä. (Maventan www-sivut 2017)

Kaupan ala pyrkii uudistumaan ja kehittymään koko ajan mutta omaa työpaikkaani ajatellen haluan keskittyä paperittomuuden edistämiseen. Miettiessäni paperiroskan valtavaa määrää jo pelkästään omalla työpaikallani ei voi kun todeta, ettei tällainen turha paperin tuhlaaminen voi olla kenenkään edun mukaista. Myymälöihin lähetettävien markkinointimateriaalien määriä pitää saada järkevämmiksi. NykYTEKNIKALLA on jo mahdollista hankkia myymälöihin sähköisiä mainostauluja joihin voisi ajaa ajankohtaiset myymälässä voimassaolevat tarjoukset niiden vaihtuessa. Myös alituisen päivittyvät tuotteiden hintatiedot teettävät vielä runsaasti manuaalista työtä kun uudet hintaetiketit täytyy käydä itse fyysisesti viemässä tuotteen hyllypaikalle. Tähänkin on jo olemassa sähköistä tekniikkaa. Kysymys onkin lähinnä investoinneista, ylläpitokustannuksista ja laitteiden käytöstä.

Asiakaskokemuksen kehittäminen on myös aina ajankohtainen kehityskohde kaupan alalla. Kanta-asiakkaille pystytään antamaan henkilökohtaisia, kohdennettuja tarjouksia ja kaupassakäyntiin on kehitetty mobiilisovelluksia. Nykyaikaisilla kassajärjestelmilläkin on jo mahdollista tulostaa kuitti asiakkaalle vain jos hän sellaisen haluaa. Kilpailevassa kauppaketjussa on jo siirrytty ainakin osittain asiakkaiden sähköisiin kuittiarkistoihin.

Käteistä rahaa käytetään yhä vähenevässä määrin kun ikääntyvät sukupolvet siirtyvät teknologian terällä kulkevan sukupolven edeltä niin vaihtoehtoisia maksutapoja kehitetään koko ajan.

Myymälän päivittäistä toimintaa voidaan ohjata ja kehittää erilaisia ohjelmistoja hyödyntäen. Vaikka nykytekniikallakin saa aikaan jo merkittävää kehitystä niin kehitettävää riittää aina.

Haluankin jatkossa keskittyä hyödyntämään ketjulle jo käytettävissäolevia mahdollisuuksia. Kassajärjestelmässämme on jo valmius lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja, joten tämä on luonteva ensimmäinen kehitysaskel eteenpäin.

Olisi mielenkiintoista päästä tulevaisuudessa osallistumaan kassajärjestelmien ja muiden kaupan alan sovellusten kehittämiseen, näennäisesti tylsän myyjätyöskentelyn takana on valtava määrä mielenkiintoista teknologiaa.

.

## LÄHTEET

Aalto, L. Peltomäki S. & Westermarck I. 2007. Tehokkaasti toimistossa. Helsinki: WSOY

Krautsuk, S. 2015. Kuittipakon piti kitkeä harmaa talous, mutta siitä tulikin muiden riesa: "Roskis pitää tyhjentää monta kertaa päivässä". Yle uutiset 28.8.2015  
<https://yle.fi/uutiset/3-8258865>

K-Ryhmän www-sivut. <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/arkisto/Asiakas/K-supermarket-Seilori-otti-kayttoon-sahkoiset-hinnannaytot/> viitattu 29.11.2017

Lindström, S, Kandolin I & Pahkin Krista. 2014. Esimiehenä kaupan alalla. Helsinki: Työterveyslaitos  
<https://julkari.fi/bitstream/handle/10024/134827/esimiehen%C3%A4%20kaupan%20alalla.pdf?sequence=1> Luettu 25.11.2017

Maventan www-sivut 2017 viitattu 29.11.2017  
<https://maventa.com/verkkolaskutus/>

Päivittäistavarakaupan www-sivut. Viitattu 15.11.2017.  
[www.pti.fi](http://www.pti.fi)

Ruokakesko Oy, 2017. Takatila- ja paluulogistiikkatoiminnot -ohje. Julkaisematon dokumentti, Ketjunetti

Ruokakesko Oy/Tietohallinto 2017. OHJEET. Julkaisematon dokumentti, Ketjunetti

Ruokakesko Oy/Tietohallinto 2017. OHJEET. Julkaisematon dokumentti, Ketjunetti

Salmela, J. 1997. INTRANET - toiminnan kehittämisen välineenä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Salmela, P. 2014. Hiljainen tieto innovaatio ja IT. Ketterät Kirjat Oy

Silvennoinen, J. 2013. Vähittäiskaupan myymälämarkkinointi: markkinointimateriaalit ja esillepanot. AMK-opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu.  
[http://www.theus.fi/bitstream/handle/10024/58793/Silvennoinen\\_Jannika.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theus.fi/bitstream/handle/10024/58793/Silvennoinen_Jannika.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 26.11.2017

S-ryhmän www-sivut. [https://www.s-kanava.fi/uutinen/s-ryhma-vie-kassakuitit-digiaikaan/2984869\\_384136](https://www.s-kanava.fi/uutinen/s-ryhma-vie-kassakuitit-digiaikaan/2984869_384136) Viitattu 26.11.2017

Vuokko, P. 2003. Markkinointiviestintä merkitys, vaikutus ja keinot. Porvoo: WSOY

